

# Eldre og nettbank

*En kvalitativ studie av fem eldres opplevelser av  
nettbanktjenester*

**Trine Somo Solberg**



Høgskolen i **Hedmark**

Master i språk, kultur og digital kommunikasjon

**HØGSKOLEN I HEDMARK**

2011



## Forord

En rekke personen fortjener en stor takk for all hjelp og støtte under arbeidet med denne mastergradsoppgaven i studiet ”Språk, kultur og digital kommunikasjon” ved Høgskolen i Hedmark.

Først vil jeg takke veilederen min, professor Lars Anders Kulbrandstad, for solid faglig veiledning, grundige tilbakemeldinger og oppklarende svar til en tidvis forvirret student. Hans kompetanse og tro på prosjektet har vært verdifull! Takk til alle ansatte og medstudenter på ”dig.kom” for to lærerike og morsomme år. En spesiell takk til Jane, ”my study buddy”, for alle samtalene, e-postene, lunsjene og kaffepausene, både digitale og analoge.

Jeg vil også rette en stor takk til mine fem informanter som har gitt av seg selv og sin tid.

Sist, men ikke minst, vil jeg takke familie og venner for all støtte og oppmuntring underveis. En stor takk til Eivind som har holdt ut med at jeg har vært fraværende, opptatt og i min egen verden den siste tiden. *Nå* er jeg ferdig!

Oslo, mai 2011

Trine Somo Solberg

# Innhold

<b>INNHold</b> .....	<b>4</b>
<b>NORSK SAMMENDRAG</b> .....	<b>8</b>
<b>ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)</b> .....	<b>9</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>10</b>
1.1 SAMFUNNET I DEN DIGITALE TIDSALDER.....	10
1.2 BAKGRUNN FOR VALG AV FORSKNINGSOBJEKT.....	11
1.3 BEGREPSAVKLARING.....	11
<i>1.3.1 Nettbank</i> .....	<i>12</i>
<i>1.3.2 Eldre</i> .....	<i>12</i>
1.4 PROBLEMSTILLING .....	13
1.5 OPPGAVENS METODISKE OG TEORETISKE TILNÆRMING .....	15
1.6 GANGEN I OPPGAVEN .....	16
<b>2 TIDLIGERE FORSKNING</b> .....	<b>17</b>
2.1 DIGITALE SKILLER.....	17
2.2 DIGITAL KOMPETANSE OG LITERACY – BEGREPSAVKLARING .....	20
2.3 ELDRE OG DIGITAL KOMPETANSE.....	22
2.4 NETTBANKBRUK OG NETTBANKTJENESTER I FORSKNING.....	25
2.5 OPPSUMMERING .....	27
<b>3. TEORI</b> .....	<b>28</b>
3.1 SJANGERTEORI .....	28
<i>3.1.1 En utvidet sjangermodellen for digitale sjangre</i> .....	<i>29</i>
3.1.1.1 Kommunikative formål .....	31
3.1.1.2 Lenker og trekkstruktur.....	31
3.1.1.3 Retoriske strategier .....	32

---

3.2	DIFFUSJONSTEORI .....	33
3.2.1	<i>Beslutningsprosessens fem faser</i> .....	33
3.2.2	<i>Ulike idealtyper basert på adopsjonsvillighet</i> .....	35
3.2.3	<i>Karakteristiske trekk ved en innovasjon</i> .....	37
3.3	ANDRE VARIABLER SOM ER AVGJØRENDE I ADOPSJONSPROSESSEN .....	38
3.4	TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) .....	39
3.5	OPPSUMMERING .....	41
<b>4.</b>	<b>METODE .....</b>	<b>43</b>
4.1	VALG AV METODE .....	43
4.2	VITENSKAPSTEORETISKE PERSPEKTIVER – FENOMENOLOGI OG HERMENEUTIKK.....	44
4.2.1	<i>Kasusstudier</i> .....	45
4.2.1.1	<i>Ulike typer kasusstudier</i> .....	46
4.2.1.2	<i>Triangulering</i> .....	46
4.3	DET KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVJUET.....	47
4.3.1	<i>Intervju som metode</i> .....	47
4.3.2	<i>Informanter og rekruttering av disse</i> .....	48
4.3.3	<i>Intervjuguide</i> .....	49
4.3.4	<i>Gjennomføring av intervjuer</i> .....	50
4.3.5	<i>Transkribering</i> .....	51
4.3.6	<i>Kategorisering og koding</i> .....	52
4.3.7	<i>Vurdering av reliabilitet</i> .....	53
4.3.8	<i>Vurdering av validitet</i> .....	53
4.4	REFLEKSJON RUNDT EGEN ROLLE .....	54
4.5	FORSKNINGSETIKK.....	55

---

4.6 OPPSUMMERING .....	55
<b>5. DIGITALE PORTRETTER.....</b>	<b>56</b>
5.1 SOLVEIG: “NÅR JEG ER LITT MER STØ SKAL JEG FÅ INTERNETT HJEMME” .....	56
5.2 HARALD: “DET ER VIKTIG Å UNDERSTREKE AT DETTE HAR KOMMET FOR Å BLI” .....	58
5.3 MARIA: “DET ER JO MORO Å FÅ DET TIL” .....	60
5.4 ELDBJØRG: “JEG HAR IKKE TID TIL Å KASTE BORT SÅ MYE TID PÅ Å STÅ I KØ” .....	62
5.5 BIRGIT: “HAR IKKE VÆRT I BANKEN PÅ ÅR OG DAG” .....	65
<b>6. ANALYSE AV DATAMATERIALET .....</b>	<b>68</b>
6.1 EN KORT PRESENTASJON AV INFORMANTENE .....	68
6.1.1 <i>De sosioøkonomiske faktorene</i> .....	68
6.2 Å FORSTÅ NETTBANK SOM EN DIGITAL SJANGER.....	69
6.2.1 <i>Nettbanksidens kommunikative formål</i> .....	71
6.2.2 <i>Typiske trekk og lenker ved nettbank</i> .....	72
6.2.3 <i>Retoriske strategier ved nettbank</i> .....	73
6.2.4 <i>Diskusjon om nettbank som digital sjanger</i> .....	75
6.3 OPPLEVD NYTTEVERDI OG RELATIVE FORDELER MED NETTBANK .....	76
6.4 BEHOVET FOR DIGITAL KOMPETANSE.....	79
6.5 SIKKERHET .....	82
6.6 NETTBANKEN OG BRUKERENS FORHOLD TIL BANKEN .....	84
6.7 INFORMANTENES REFLEKSJONER .....	88
6.8 OPPSUMMERING OG DRØFTING .....	91
<b>7. AVSLUTNING OG VEIEN VIDERE .....</b>	<b>96</b>
<b>LITTERATURLISTE .....</b>	<b>98</b>
<b>VEDLEGG 1 – INFORMASJONSSKRIV TIL INFORMANTER.....</b>	<b>102</b>
<b>VEDLEGG 2 – GODKJENNING FRA NSD.....</b>	<b>104</b>

---

<b>VEDLEGG 3 – INTERVJUGUIDE.....</b>	<b>106</b>
---------------------------------------	------------

## Norsk sammendrag

Oppgavens formål er å beskrive og diskutere hvordan fem eldre mennesker opplever nettbanktjenester. Jeg undersøker hvordan eldre opplever designet til tjenestene, hvilken type digital kompetanse og hvilke ferdigheter som ligger til grunn for å bruke tjenestene, og hvordan informantene opplever overgangen fra manuelle banktjenester til digitale nettbanktjenester. De teoretiske tilnærmingene til problemstillingen og forskningsspørsmålene er basert på teorier fra både det humanistiske fagfeltet og mer samfunnsvitenskapelige felt, og inkluderer sjangerteori, diffusjonsteori og modeller for teknologiskakseptering, i tillegg til litteratur om digitale skiller, literacy og forskning på eldres bruk av IKT.

Oppgavens metodiske tilnærming er kvalitativ. Datamaterialet som analyseres er kvalitative forskningsintervju av fem eldre nettbankbrukere over 67 år. Informantene er rekruttert gjennom eldresentre og ved å bruke snøballmetoden hvor informantene ble rekruttert gjennom bekjente.

Resultatene av undersøkelsen viser at eldres bruk av nettbanktjenestene ikke skiller seg fra yngres bruk. De opplever nettbanktjenestenes design og hypertekststruktur som enkel å forholde seg til og som enkel i bruk. Tjenestenes opplevde nytteverdi er viktig for brukerne, og de vil ikke tilbake til de mer manuelle tjenestene de tidligere benyttet seg av. Frihet, selvstendighet og det å styre sin egen tid trekkes fram som positive sider ved nettbanktjenestene. Videre viser undersøkelsen at de eldre opplever et mindre behov for å gå i banken, og at forholdet til banken har endret seg i takt med nettbankbruken.



## Engelsk sammendrag (abstract)

The purpose of this thesis is to describe and discuss how five elderly people experience the use of online banking services. The research project examines how the participants feel about the design, what kind of digital skills they need in order to make use of the services and what they think about the developments they have been part of when changing from manual services to online banking. The theoretical approaches are for the most part humanistic, but are also from social studies and include genre theory, diffusion theory and technological acceptance models, as well as literature concerning the digital divides, literacy and different aspects concerning elderly people and their use of ICT.

Using a qualitative research method I have interviewed five elderly online bank users over 67 years of age. The respondents were recruited via a service centre for the elderly and by use of the snowball method.

The results of this study show that the use of online banking services among elderly does not differ from how other groups use of these services. The interviewees find that the design and the hypertext structure are easy to understand and use. The perceived usefulness of the banking service is important to the elderly and they will not change back to the manual services they previously used. Other positive aspects of online banking services for the elderly are freedom, independence and the possibility to decide what to do in their own time. The analysis also shows that the elderly have more independence than when using a physical bank service and that the customer relationship with the bank has changed with the use of online banking services.

# 1. Innledning

## 1.1 Samfunnet i den digitale tidsalder

Teknologiske nyvinninger har preget samfunnsutviklingen siden den industrielle revolusjonen. På 1800-tallet var det dampmaskinen som endret samfunnsstrukturene, både i fabrikkene og med oppfinnelsen av damplokomotivet. Den andre industrielle revolusjonen på slutten av 1800-tallet og tidlig 1900-tall forandret på ny samfunnet ved at dampmaskinen i stor grad ble byttet ut med forbrenningsmotorer og elektrisitet. I dag brukes betegnelsen ”den tredje industrielle revolusjon” om hvordan digital teknologi som Internett, datamaskiner og mobiltelefoner er med på å påvirke samfunnsstrukturer. Denne revolusjonen kan tidfestes fra 1980 og fram til i dag (Sørensen 2009:16).

Den første datamaskinen kom allerede på 1940-tallet, men dette var en stor og strømkrevende maskin som var forbeholdt store forskningsinstitusjoner. Den første mikromaskinen ble introdusert av selskapet Apple i 1977, mens IBM lanserte sin Personal Computer (PC) i 1981. Lanseringen av disse førte til en utvikling av maskiner som var rettet mot «folk flest» (Sørensen 2009). Datamaskinene var til å begynne med i stor grad isolerte maskiner som ikke var koblet sammen i noen form for nettverk. Hvis en ønsket å overføre data mellom maskiner måtte det gjøres ved hjelp av disketter eller kabler. Etter først å ha vært et lukket nettverk for samarbeid mellom ulike forskningsinstitusjoner, ble Internett åpnet for kommersielle organisasjoner på slutten av 1980-tallet, men det var først med World Wide Web i 1995 at Internett virkelig ble åpnet for alle (Sørensen 2009). I løpet av de siste 16 årene har det skjedd store endringer når det gjelder bruk, tilgang og kunnskap om Internett.

Norge blir et stadig mer digitalt samfunn. Man kan tippe Lotto, bytte fastlege og laste ned selvangivelsen fra Internett, og man kan få en sms om at en pakke venter på postkontoret. I takt med utviklingen og spredningen av Internett i befolkningen har også måten vi kommuniserer på endret seg. Kommunikasjonen er mer skriftlig enn noen gang gjennom daglig bruk av sms, e-post og sosiale medier. Informasjons- og kommunikasjonsteknologien (IKT) har forandret hvordan vi lever, tenker, reagerer, omgås og kommuniserer med hverandre i en digital hverdag. Disse endringene fører til økt behov for kompetanse hos deltakerne i informasjonssamfunnet, men er også med på å skape et skille mellom de som

behersker teknologien og de som ikke gjør det. Disse skillene gjør seg særlig gjeldende mellom yngre og eldre, og mellom de med høy utdanning og inntekt og de med lav utdanning og inntekt. De digitale skillene blir gjort ytterligere rede for i kapittel 2.1.

## 1.2 Bakgrunn for valg av forskningsobjekt

Denne masteroppgaven er skrevet som en del av mastergraden ”Språk, kultur og digital kommunikasjon” ved Høgskolen i Hedmark. Masterprogrammet er tverrfaglig med digital kommunikasjon som et felles utgangspunkt. Det er de nye kommunikasjonssituasjonene, kommunikasjonsformene, kravet om digital kompetanse og ulike digitale kulturelle uttrykk som er hovedtemaene i studiet. I modulen ”Språk og sjanger i digital kommunikasjon” ble sjangerbegrepet diskutert i forhold til nye digitale sjangre og hvordan ”gamle” sjangre utvikler seg i møtet med den nye teknologien. Det ble også gitt innblikk i hvordan nye sjangre oppstår for å dekke nye behov innenfor digital kommunikasjon. I modulen ”Kommunikasjon i det flerkulturelle samfunn” var fokuset på hvordan vi kommuniserer i et flerkulturelt samfunn, og hvordan nye medier er med på å gjøre verden mindre. Man er aldri lenger enn et tastetrykk unna den andre siden av kloden. Modulen ga også innsikt i hvilke skiller som gjør seg gjeldende i et samfunn når noen ikke deltar i utviklingen på lik linje med majoriteten. I modulen ”Mediert ungdomskultur” ble dagens ungdomskulturen sett nærmere på. Dagens unge vokser opp med digital kommunikasjon og teknologi som en naturlig del av hverdagen, og har en helt annen tilnærming til digital teknologi enn de som vokste opp for seksti år siden. Likevel er det en god del eldre som har tatt i bruk digital teknologi og er med på de endringene som skjer. De kan sies å ha hatt en analog barndom og har nå en digital alderdom. Med mitt eget utgangspunkt som ”ung og digital”, valgte jeg å se på hvordan fem eldre i dag opplever det å bruke digitale banktjenester. Bankvesenet har lange tradisjoner, og de fleste har et forhold til en bank. Ved å velge eldre som bruker nettbank som informanter, får jeg innblikk i opplevelsene til eldre som har tatt et bevisst valg om å gå over til å bruke digitale tjenester framfor manuelle.

## 1.3 Begrepsavklaring

Mange tjenester som tidligere var analoge er nå digitale. Ved å velge en bestemt type tjeneste som har blitt digitalisert de senere årene, og se på hvordan eldre opplever denne tjenesten, kan konkrete opplevelser fra en digital hverdag fortelles. I denne oppgaven har jeg

som nevnt valgt å se på de digitale banktjenestene. I det daglige brukes begrepene nettbank og eldre som to begrep vi ikke trenger nærmere forklaring for å forstå, men bruken av begrepene i denne oppgaven krever en avklaring. I de følgende avsnittene vil de to begrepene bli presentert og gjort rede for. Denne begrepsavklaringen vil ligge til grunn gjennom hele oppgaven.

### **1.3.1 Nettbank**

Bankvesenet er en institusjon med lange tradisjoner. Helt tilbake til de greske templene har mennesker byttet penger mot tjenester og handlet med penger. Ordet bank kommer fra det italienske ordet "banca", som var navnet på den disken som ble brukt av pengevekslere i middelalderen (Johansen 2006). Bankvesenet har i takt med forandringene i samfunnet også forandret seg, men behovet for et bankvesen er i dag like sterkt som tidligere. Vi snakker om "å gå i banken" som en selvfølgelighet, men i dag er det færre som fysisk går i banken enn noen gang før. Fire av fem voksne, eller 3,1 millioner personer, brukte nettbanktjenester i Norge i 2010 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).

I 1994 åpnet den første webbaserte banken i verden (Security First Virtual Bank), og kundene kunne for første gang utføre banktjenester døgnet rundt (Johansen 2006). Nettbanktjenester forstås som de tjenestene banken tilbyr sine kunder gjennom en internettbank. Det varierer noe fra bank til bank hvilke tjenester de tilbyr, men i hovedsak dreier det seg om regningsbetaling, overføring av penger, informasjon om konto, sparing og lån. Noen banker tilbyr også aksjesalg som en del av sine tjenester. I denne oppgaven blir nettbanktjenester brukt om de ulike banktjenestene man kan utføre gjennom nettsidene til banken man er kunde i. I Norge var det Sparebanken Hedmark som var først ute med å tilby nettbank til kundene sine. De lanserte sine tjenester høsten 1996, og like etter fulgte de større bankene. I dag tilbyr alle bankene i Norge nettbanktjenester til sine kunder. I april 2000 åpnet Norges første rene nettbank, Skandiabanken, en bank helt uten filialer (Johansen 2006). Nettbanktjenester er kundenes viktigste kanal for de daglige banktjenestene som regningsbetaling og kontoinformasjon, og 44% av alle over 66 år bruker i dag nettbank, mot 17% i 2005 (Johansen et al. 2010).

### **1.3.2 Eldre**

Levealder, levevilkår og helsesituasjonen til eldre har forandret seg betydelig de siste generasjonene. I dag er det ikke uvanlig at personer i 60-årene ikke bare er besteforeldre,

men også har sine egne foreldre i live. Mulighetene for tidlig pensjon og god økonomi gjør at mange pensjonister har en mer aktiv alderdom enn tidligere. En slik utvikling gjør det nødvendig å se på eldre som en kompleks og sammensatt gruppe, hvor det er store forskjeller mellom en 67-årings hverdag og en 90-årings. ”Den tredje alder” betegner aldersgruppen som er pensjonister, eller som ikke lenger er fulltidsarbeidene (Romøren 2001). Betegnelsen er positivt ladet fordi den viser til den delen av alderdommen hvor man ikke er svekket eller opplever funksjonstap, men fortsatt har muligheter for å lære. ”Den fjerde alder” er knyttet til den neste perioden av alderdommen, hvor fysiske og psykiske svekkelser og funksjonstap preger tilværelsen (Halvorsrud, Natvig & Kvale 2007).

Ord som middelaldrende, gamle, seniorer og eldre brukes for å beskrive personer ut i fra alder. Ordene sier noe om hvor gammel man er, men ordene er også unyanserte og trenger nærmere presisering. I denne oppgaven er det opplevelsene til fem eldre som er i fokus. Eldre er et vidt begrep, og i bokmålsordboka er ordet eldre forklart som ”av høyere alder”. En slik forståelse av ordet er lite konkret, og vil ikke si så mye om hvem som passer inn i kategorien eldre. Jeg har derfor valgt å ta utgangspunkt i definisjonene som Statistisk sentralbyrå (SSB) har formulert. ”Seniorer” defineres som personer over 55 år. ”Middelaldrende” dekker aldersgruppen 50 til 66 år. Med ”eldre” regnes personer som er 67 år eller eldre, og for å avgrense denne gruppen ytterligere, kan man bruke ”de eldste eldre” om personer over 80 år (Ugreninov 2005). I det følgende forholder jeg meg til eldre som personer over 67 år. Utvalgsriterier og nærmere informasjon om informantene er beskrevet i delkapittel 4.3.2.

## 1.4 Problemstilling

Eldre er som nevnt en gruppe som i mindre grad enn yngre benytter seg av digital teknologi. Dagens samfunn stiller høye krav til digital kompetanse og brukerdeltakelse, og vi møter behovet eller kravet om å være digitale daglig. Nyere forskning viser at det er behov for å redefinere begrepet ’digitale skiller’, og de skillene vi har i dag kan omtales som ”new digital divides” (Brandtzæg, Heim & Karahasanovic 2011). Brandtzæg et al. (2011) hevder at med lik internettilgang er det fortsatt store forskjeller i bruk, og at forskning på feltet ikke bare bør undersøke hvem som bruker Internett, men også hvordan og i hvilke sammenhenger Internett blir brukt. Forandringene som har skjedd i samfunnet når det gjelder digitalisering, er som vi har sett store. Det de eldre i dag kan og behersker innenfor digital teknologi, har de

lært seg i voksen alder. De aller fleste har en bankkonto og et kundeforhold til en bank, likevel er det store forskjeller i hvordan man forholder seg til banken og hvilke tjenester man benytter seg av. Mange eldre har valgt å bruke det digitale alternativet i stedet for å gå til banken eller bruke telegiro og brevgiro.

Det finnes eksempler på forskning på eldre og deres bruk av digital teknologi og digital kompetanse (Nøhr 2006, Halvorsrud, Natvig & Kvale 2007, Fotland 2006). Det finnes også forskning om bruken av nettbanktjenester mer allment (Pikkarainen et.al 2006, Johansen et al. 2010). Dette vil bli presentert nærmere i kapittel 2. En del av denne forskningen er basert på kvantitative metoder, og ofte basert på et stort datamateriale, og funnene er presentert som tall og statistikk. Slike undersøkelser har frambrakt viktig kunnskap om feltet, men de gir ikke innsikt i hvordan mennesker tenker og hvilke opplevelser de har.

Hvorfor er det aktuelt å forske på hvordan eldre opplever nettbanktjenestene? Før nettbanktjenestene ble lansert var det lite eller ingen kompetanse knyttet til tjenestene som bankkundene måtte inneha. Når man fysisk går i banken og møter bankpersonalet er det de som utfører tjenestene for en. Hvis man benytter seg av brevgiro eller telegiro er det en forutsetning at man er lese- og skrivekyndig. Med nettbanktjenestene har dette endret seg. Det er kunden selv som utfører de tjenestene han eller hun ønsker, og dermed er det også en nødvendighet at man behersker tjenestene og er digitalt kompetente. Skillet mellom de som kan og de som ikke kan blir større og tydeligere enn tidligere. Hvordan opplever eldre å bruke nettbanktjenestene? Hvordan oppleves det å lære noe nytt som voksen? Hvordan opplever de digital bruk av tjenester som før var analoge? Hvilken kompetanse må de eldre inneha for å bli en nettbankbruker? Dette er spørsmål jeg søker å belyse gjennom dette forskningsprosjektet. Det er gjort få eller ingen kvalitative studier om eldre og nettbanktjenester (i alle fall da denne oppgaven ble skrevet), og det er behov for en nærstudie av feltet med færre informanter for å få fram opplevelsen av nettbanktjenestene som de eldre brukerne har. Jeg vurderer det altså slik at det vil være nødvendig og nyttig med et bidrag, selv om det ikke er stort, til forskningsfeltet.

Den overordnede problemstillingen for prosjektet er:

Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

Følgende forskningsspørsmål blir stilt for å belyse og avgrense problemstillingen:

- Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?
- Hvordan oppleves brukervennligheten og designet av de eldre brukerne?
- Hvordan opplever de eldre at tjenestene er lagt til rette for seg?

Formålet med oppgaven er altså å presentere og analysere fem eldres opplevelser av nettbanktjenestene de benytter seg av. Ved å se på opplevelsen de eldre har, ønsker jeg å få fram de fortellingene og tankene de har om nettbankbruk.

## 1.5 Oppgavens metodiske og teoretiske tilnærming

Denne oppgaven tar utgangspunkt i en humanistisk tilnærming til fagfeltet. Ved å bruke en slik tilnærming, er det den menneskelige aktiviteten og produktene av aktiviteten jeg vil studere. Som forsker ønsker jeg å forstå gjennom fortolkning. Oppgavens metoder bygger på en fenomenologisk og hermeneutisk vitenskapsteori, og det er brukt en kvalitativ metode for å hente inn datamaterialet. Kvalitative metoder er et godt utgangspunkt for innsamling av data som baserer seg på fortellinger og opplevelser fra informantene. Gjennom kvalitative forskningsintervju er fem eldre intervjuet om sine opplevelser og erfaringer med bruk av nettbanktjenester. Utvalgsriterier og intervjuprosessen er gjort rede for i kapittel 4.

Oppgavens teoretiske tilnærming tar utgangspunkt i blant annet literacyteori og sjangerteori. 'Literacy' er et viktig begrep når man skal forstå hva slags kompetanse som kreves for beherske de nye, sammensatte kommunikasjonsformene. Begrepet er tett knyttet til kompetansebegrepet, og gjennom literacyteori kan man få innblikk i hva som kreves av brukeren av nettbanktjenester. David Bartons (2007) teorier om 'literacy' blir lagt til grunn for å forstå begrepet. Begrepet er omdiskutert som følge av den digitale utviklingen, og en videre forståelse av begrepet, samt den norske betegnelsen "digital kompetanse", er derfor et viktig fundament for oppgaven. I tillegg er forskning på digitale skiller et viktig bidrag for å forstå hvilken posisjon eldre har i den digitale hverdagen. 'Sjanger' er et annet begrep som utgjør deler av oppgavens teoretiske rammeverk. Begrepet var tidligere i stor grad forbeholdt litteraturvitenskapen, men en utvidet sjangerforståelse har gjort at begrepet blir brukt innenfor flere fagområder. Med den digitale utviklingen og nye digitale teksttyper vil derfor sjangerbegrepet og en analysemodell for digitale sjangre også utgjøre deler av teorigrunnlaget. For å se nærmere på den prosessen som skjer når en ny innovasjon tas i bruk, i denne oppgaven nettbanktjenestene, har jeg valgt å trekke inn både diffusjonsteori og

teknologiske aksepteringsmodeller. Dette er teorier som har sin opprinnelse i mer samfunnsvitenskaplige felt, men i kombinasjon med literacyteori og sjangerteori kan de belyse ulike sider ved nettbanksituasjonen til de eldre. En kombinasjon av ulike teorier kan også være et godt grunnlag for å få fram ulike aspekter ved opplevelsen av nettbanktjenestene.

## 1.6 Gangen i oppgaven

I dette kapittelet har jeg beskrevet oppgavens plassering i feltet. Her er det gjort rede for dagens digitale samfunn, og en plassering av oppgaven innenfor mastergradprogrammets emneområder. Problemstillingen og forskningsspørsmålene er presentert, samt en begrepsavklaring av 'nettbank' og 'eldre'. I tillegg er oppgavens metodegrunnlag og teorigrunnlag presentert. I kapittel 2 tar jeg for meg tidligere forskning på feltet. Her blir det gjort rede for 'digitale skiller', 'digital kompetanse' og 'literacy', samt gitt en gjennomgang av tidligere forskning som er gjort om eldre og digital kompetanse, og om forskning på bruk av nettbank. Kapittel 3 er en gjennomgang av de teoretiske perspektivene som ligger til grunn for analysen. I dette kapittelet blir en utvidet analysemodell for digitale sjangre presentert. Videre gjør jeg rede for teorier om adopsjonsprosesser, idealtyper og karakteristiske trekk ved innovasjoner, samt modeller for akseptering av teknologi. Kapittel 4 tar for seg det metodiske grunnlaget undersøkelsen er bygget på. Her presenteres og diskuteres kvalitativ forskningsdesign med hovedvekt på det kvalitative forskningsintervju. Informantene, intervjuguiden og gjennomføringen av intervjuene blir gjort rede for. Prosjektets validitet og reliabilitet, samt forskerens rolle blir også diskutert. I kapittel 5 blir de fem informantene framstilt gjennom skriftlige portretter. Kapittel 6 er en presentasjon og analyse av empirien. Analysen er en drøfting av funn på bakgrunn av teorien. Her blir også funnene drøftet i lys av problemstillingen og forskningsspørsmålene. Kapittel 7 avslutter oppgaven med noen tanker om veien videre.



## 2 Tidligere forskning

Målet med oppgaven er å forstå hvordan nettbanktjenestene fungerer for eldre mennesker. I dette kapittelet vil jeg gjennomgå tidligere forskning som er relevant for oppgaven. Først vil jeg gjøre rede for begrepet 'digitale skiller' fordi dette er et begrep som er nødvendig for å forstå hvorfor noen bruker eller ikke bruker IKT. Samtidig sier forskning om digitale skiller også noe om konsekvensene ved det å være utenfor den digitale utviklingen. Deretter vil jeg gjennomgå relevant forskning om begrepene 'digital kompetanse' og 'literacy', som omhandler hvilke ferdigheter man behøver for å beherske IKT. Eldre og deres forhold til digital teknologi blir gjennomgått i delkapittel 2.3. Her blir det spesielt lagt vekt på forskning på eldre og IKT i Norge, men internasjonal forskning vil også bli kommentert. Forskning på nettbankbruk blir gjort rede for i delkapittel 2.4. Til slutt gis det en samlet oppsummering av forskningsfeltet.

### 2.1 Digitale skiller

I forbindelse med den økte bruken av informasjonsteknologi på 1990-tallet, ble det satt søkelys på de som ikke deltok i informasjonssamfunnet. I utgangspunktet refererte begrepet 'digitale skiller' primært til tilgang til informasjonsteknologi, enten dette dreide seg om PC eller Internett (Frønes 2002:28). En slik forståelse av begrepet er omdiskutert blant forskere, ikke bare fordi den gir et vidt begrepsinnhold, men også fordi begrepet i dag brukes om forskjeller som ikke tar utgangspunkt i tilgangen til informasjonsteknologi.

Appu Kuttan & Laurence Peters omtaler også digitale skiller i vid forstand, ved å sette et skille mellom "the technology haves and have-nots" (Kuttan & Peters 2003:3). Når begrepet forstås slik blir begrepet mangelfullt, dersom man med de som har og de som ikke har kun sikter til tilgangen til teknologien. Det er andre elementer som er med på å skape digitale skiller. En utvidet definisjon av begrepet er et skille mellom og innad i bestemte befolkningsgrupper når det gjelder tilgangen til teknologi, utdanning og teknologisk opplæring (Kuttan & Peters 2003:3). Denne definisjonen viser at begrepet ikke bare rommer det teknologiske aspektet, men også sosioøkonomiske forhold som utdanning.

En annen forsker som diskuterer digitale skiller er Mark Warchauer (2003). Også han trekker fram andre elementer enn kun den fysiske tilgangen til informasjonsteknologien, deriblant

tilgangen til ulike ressurser som gjør at man kan benytte seg av teknologien på en hensiktsmessig måte. Å ha tilgang til en datamaskin innebærer ikke nødvendigvis at man kan bruke den på en meningsfull måte, og derfor må begrepet 'digitale skiller' inkludere noe mer (Warschauer 2003:32). Mark Warschauer trekker fram fire ressurser som til sammen skaper effektiv bruk av IKT. "Fysiske ressurser" viser til tilgangen til datamaskiner og tilkobling til telekommunikasjon. "Digitale ressurser" er materiale som er gjort digitalt tilgjengelig på Internett. "Menneskelige ressurser" viser til literacy (lese- og skriveferdigheter) og IKT-kompetanse. "Sosiale ressurser" er samfunnet, institusjoner og sosiale strukturer (Warschauer 2003:47). Disse fire ressursene er gjensidige avhengige av hverandre, og alle fire må være til stede for at de digitale skillene skal reduseres. De menneskelige ressursene blir gjort nærmere rede for i kapittel 2.2, og viser at kognitive ferdigheter er avgjørende for bruk av digitale verktøy. Dette bildet forsterkes av forskning som viser at teknologiadopsjon har sammenheng med utdanningsnivået til brukeren, ved at høyt utdanningsnivå ofte henger sammen med økt teknologibruk (jf. kapittel 3.3, Davis 1993, Rogers 2003).

Det er store forskjeller når det gjelder hvor digitale skiller oppstår, og det kan være store skiller mellom og innad i nasjoner og verdensdeler. Pippa Norris (2001) beskriver disse forskjellene ved å skille mellom tre aspekter. "Globale skiller" henviser til forskjellen i internettilgang mellom industriland og utviklingsland. "Sosiale skiller" er skiller mellom informasjonsrike og informasjonsfattige innad i samme land. Det siste skillet er "demokratiske skiller". Dette er et skille mellom de som er aktive deltakere og som bruker Internett til å engasjere seg og delta i det offentlige, og de som ikke er aktive (Norris 2001:3). I denne oppgaven vil det være naturlig å se på de sosiale skillene som mest relevante da de har sammenheng med literacy og digital kompetanse (kapittel 2.2.) og med de sosioøkonomiske faktorene som presenteres i teorikapittelet (kapittel 3). Globale og demokratiske skiller vil ikke bli gjort nærmere rede for i denne oppgaven.

Når det gjelder de sosiale skillene Pippa Norris (2001) refererer til, er dette skiller også andre forskere har trukket fram. Forskjellene mellom ulike sosiale grupper på begynnelsen 2000-tallet hadde minnet sammenlignet med forskjellene på 1990-tallet, men det er fortsatt noen grupper som skiller seg ut fra majoriteten av digitale brukere (Frønes 2002:30). En av grunnene til at skillene mellom sosiale grupper har blitt mindre, er blant annet den store innsatsen som er gjort fra myndighetenes side når det gjelder å tilrettelegge for å få offentlige institusjoner, som skoler og bibliotek, på nett. I Norge har dette vært viktige mål fra regjeringens side, blant annet i Stortingsmeldingen *Eit informasjonssamfunn for alle* (St.

meld nr. 17 (2006-2007)). Regjeringens mål er å oppnå digital inkludering. Det er tre forutsetninger som ligger til grunn for arbeidet med digital inkludering: digital tilgang, universell utforming og digital kompetanse (St. meld nr 17 (2006-2007)). Det er ikke tilstrekkelig å satse på nok digitalt utstyr, det er samtidig behov for opplæring for å bli digitalt inkludert i samfunnet, og meldingen presenterer ulike tiltak for å få til en slik digital inkludering. Eksempler på konkrete tiltak som skal styrke den digitale inkluderingen er blant annet at alle skal ha tilgang til bredbåndstilkobling, det offentlige skal sørge for universelt utformede nettsider og styrke satsingen på IKT- opplæring, både i undervisning og blant folk flest. Gjennom disse tiltakene prøver regjeringen å skape 'e-Norge' (Moderniseringsdepartementet 2005). Selv om bredbåndstilgangen i Norge er stor, så viser statistikk fra SSB (Det norske mediebarometer 2010), at det fortsatt er store forskjeller i tilgang og reell bruk, og at god tilgang ikke nødvendigvis trenger å føre til økt bruk av tjenester. Øyvind Nøhr (2006) viser at dette også er gjeldende blant eldre, noe som blir gjort rede for i kapittel 2.3.

Selv om det legges til rette for at de sosiale skillene skal bli mindre, er det fortsatt grupper som deltar mindre i den digitale hverdagen enn andre. Appu Kuttan og Laurence Peters (2003:24) trekker fram seks spesifikke grupper i USA som ofte sammenfaller med digitale "have-nots" i større grad enn resten av befolkningen. Disse gruppene er lavtlønnede, ulike etniske minoriteter, befolkning i rurale områder, eldre, funksjonshemmede og kvinner. I Norge er det spesielt to grupper som trekkes fram som digitalt ekskluderte: de eldre, og grupper med lav inntekt, lav utdanning og lav utdanningsorientering. Ivar Frønes viser til at den digitale marginaliseringen ofte faller sammen med allmenn marginalisering som et resultat av en rekke forhold (Frønes 2002:54). Dette kan være faktorer som personlig økonomi eller utdanningsnivå.

Gjennomgangen av litteratur om digitale skiller viser at begrepet er sammensatt og omhandler mer enn tilgangen til digital informasjonsteknologi. Selv om litteraturen omtaler begrepet på ulike måter er det flere fellestrekk i hvordan digitale skiller kan forstås. Både regjeringen, gjennom sin stortingsmelding, og Mark Warschauer trekker fram ulike ressurser og komponenter som må være til stede i et samspill for å motvirke digitale skiller. Regjeringens tre komponenter og Warschauers fire ressurser er i stor grad overlappende. Kuttan & Peters trekker også fram ulikheter i sosiale forhold og utdanning. Pippa Norris skiller mellom ulike typer digitale skiller, og viser at digitale skiller kan opptre ulikt på globalt nivå, nasjonalt nivå og/eller individuelt nivå.

## 2.2 Digital kompetanse og literacy – begrepsavklaring

I delkapittel 2.1 ble Mark Warschauers fire ressurser for skape effektiv bruk av IKT presentert, og som vi så var en av ressursene ”den menneskelige ressurs” som viser til individets lese- og skriveferdigheter og digitale kompetanse. Ved innføringen av reformen ”Kunnskapsløftet” (2006) i grunnskole og videregående opplæring i Norge, ble det å kunne bruke digitale verktøy definert som en av basisferdighetene på lik linje med å uttrykke seg muntlig, skriftlig, kunne lese og kunne regne. Elever i dagens skole får opplæring i å bruke digitale verktøy som et naturlig arbeidsverktøy, og tar med seg en kompetanse ut i arbeidslivet som tidligere generasjoner ikke har fått opplæring i i skolen.

Digital kompetanse er mer enn bare å beherske det tekniske, det handler også om en kritisk og kreativ bruk av verktøyet og den informasjonen man finner. Digital kompetanse kan forstås som en samlebetegnelse på den kompetansen som kreves av oss som deltakere i informasjonssamfunnet. På engelsk er det ulik praksis i hvilke betegnelser man bruker for å omtale ”digital kompetanse”. Begrepet ’literacy’ knyttes ofte opp mot digital kompetanse, men brukes på ulike måter i forskningslitteraturen. I det følgende vil jeg gjøre rede for hva som ligger i begrepet ’literacy’ og hvordan det kan forstås når vi snakker om digital kompetanse, samt gi en framstilling av hvilke ferdigheter som er nødvendig for å beherske IKT i dag.

’Literacy’ blir av David Barton (2007) definert som evnen til å lese og skrive, som en kontrast til ’orality’ som er muntlige ferdigheter. I tillegg kan man snakke om ’numeracy’ som har med talldyktighet å gjøre. Bruken av begrepet i både forskningslitteratur og i IKT-sammenheng viser at det er behov for en nærmere avklaring av begrepet. David Bartons definisjon peker ikke til IKT eller digital kompetanse, men likevel blir begrepet brukt i denne sammenheng. ”Information literacy”, ”digital literacy” og ”ICT literacy” er ulike betegnelser på det å beherske informasjonsteknologi. Videre blir ’literacy’ alene også brukt for å betegne de samme ferdighetene. ’Literacy’ blir av Østerud & Skogseth (2008) brukt som et samlebegrep på de ferdigheter, kompetanser og kunnskaper vi må ha for å mestre de kommunikative utfordringene i hverdagen. De trekker altså inn kommunikasjon i definisjonen, og underforstått må man da også ta med de nye og digitale kommunikasjonsmåtene. Noen forskere hevder også at det ikke lenger bare er snakk om ’literacy’, men flertallsformen ’literacies’, fordi begrepet favner om mange ferdigheter.

Dagens digitale kommunikasjonsformer er multimodale. Vi tar i bruk både skrift, bilder, lyd og video for å kommunisere et budskap. Det krever mer av en mottaker enn en ren alfabetbasert tekst. Det er derfor et økt behov for å mestre nye kommunikasjons- og lesemåter, da man vil bli møtt av nye tekster i ulike situasjoner, enten det dreier seg om nettavisartikler eller nettbanksider. "Literacy events" bruker David Barton (2007:35) om de hendelsene i hverdagen hvor skrift spiller en rolle, som å lese avisen eller slå opp i et leksikon. I dagens digitale hverdag er det veldig mange hendelser som krever literacy, for eksempel å sende en sms eller lese en skjermt tekst. Behovet for å kunne lese og skrive er svært viktig i et samfunn hvor en stadig større andel av kommunikasjonen er digital og leses som tekst på en skjerm. "Literacy practices" (Barton 2007) forstås som den spesielle bruken av lesing og skriving i bestemte situasjoner, og bruken er ofte basert på kulturelle faktorer. Dette fører til at man overfører literacybruk fra en bestemt situasjon til en annen lignende situasjon. Ifølge Barton & Hamilton (2000) er "literacy practices" hva mennesker gjør med literacy. Det kan forstås som at vi har bestemte typer kunnskaper og ferdigheter innenfor lese- og skrive dyktigheten som vi benytter i bestemte situasjoner hvor det er formålstjenlig. "Literacy practice" er noe som eksisterer mellom mennesker, innad i grupper og samfunn, heller enn noe som skjer i individet. Barton & Hamilton (2000) skriver at "literacy practices" ikke er observerbare, men inkluderer verdier, følelser, holdninger og sosiale forhold i bruken av literacy. 'Literacy' bør altså forstås som ikke bare konkret lese- og skrivekompetanse, men også som en sosial praksis som skjer i samhandling med andre.

For å forstå 'literacy' mener David Barton (2007) at det er viktig at literacyforskningen går ut av klasserommet og undervisningssituasjoner, og også fokuserer på hvordan mennesker tilegner seg nye praksiser andre steder. Da vil forskere få personenes historie om de nye literacypraksisene de er involvert i, og dette vil gi en utvidet forståelse av literacybruk. I stedet for å se på om man er litterat eller ikke, bør man fokusere på hvordan man bruker literacy til å skape mening i sitt eget liv og bruker de ressursene man innehar på den måten man ønsker.

Forskere innenfor "New literacy studies" begynte på 1990-tallet å arbeide seg fram mot en ny forståelse av begrepet literacy. I takt med den digitale utviklingen ble det også behov for å definere den kompetansen digital kommunikasjon krever av brukeren. For å være digitalt kompetent må man også være litterat, det vil si at for å kunne bruke det digitale verktøyet må man ha et sett med lese- og skrivekunnskaper som en basiskompetanse. At de digitale skillene i samfunnet også sammenfaller med utdannelsesnivået til brukerne kan forklares på

denne måten. Hvis man ikke behersker å lese og skrive i særlig grad, vil terskelen for å ta i bruk datamaskiner være høyere enn hvis man har gode lese- og skriveferdigheter.

Sue Thomas (2009) bruker betegnelsen "transliteracy" om "the ability to read, write and interact across a range of platforms, tools and media (...)". Med denne definisjonen trekker hun inn interaksjon som en faktor, noe som utvider kompetansen til å være mer enn bare å lese og skrive. Leseren av en tekst er aktiv i møtet med teksten. Ifølge Coiro, Knobel, Lankshear & Leu (2008) bør forståelsen av literacy bli vurdert ut fra situasjonelle faktorer, da disse forskerne mener det ikke er mulig å være litterat innenfor alle områder som er tilgjengelig gjennom Internett. Dette er en viktig påminnelse i arbeidet med å forstå eldre og deres opplevelser av nettbank, da det at de behersker nettbank ikke trenger å være synonymt med at de behersker alle sider ved internettbruk.

Ivar Frønes (2002:37) skiller mellom flere typer brukerkompetanse. "Den digitale basiskompetansen" er den allmenne kompetansen som det forutsettes at man innehar for å kunne bruke digitale verktøy. Denne kompetansen baserer seg på andre basisferdigheter som å lese, skrive, evnen til refleksjon og en viss grad av engelskkunnskaper. "Spesialbrukerkompetanse" er kompetanse innenfor spesielle områder, som for eksempel bruk av særegne programvarer i bibliotek- eller skolesammenheng. "Superbrukerkompetanse" er når man har svært høy kompetanse innenfor et bestemt område. Unge som spiller dataspill regnes ofte som superbrukere fordi de behersker spillet svært godt, men kan mangle basiskompetanse på andre områder. "Digitalt relatert kompetanse" er kompetanse som er drevet fram av digitaliseringen, og som kan endre krav til annen yrkeskompetanse. Dette kan for eksempel gjelde lærere som har fått et økt krav om å beherske digitale verktøy de tidligere ikke brukte i yrkesutføringen. Ved å skille mellom flere typer brukerkompetanse slik Frønes gjør, kan man få et nyansert bilde av den enkelte brukers kompetanse og behovet for økt kompetanse. Digitale skiller må forstås med utgangspunkt i de ulike kompetansene. Dette kan ses i sammenheng med uttalelsen til Coiro et al. (2008), hvor forskerne hevder at det ikke er mulig å være litterat innenfor alle områdene som er tilgjengelig gjennom Internett.

## 2.3 Eldre og digital kompetanse

I Norge har 93% av befolkningen tilgang til Internett hjemme. I aldersgruppen 67-79 år har 66% tilgang. Når det gjelder bruk av Internett på en gjennomsnittsdag, viser statistikken at

44% i aldersgruppen 67-79 år bruker Internett daglig (Vaage 2011). Eldre er en gruppe som i mindre grad enn resten av befolkningen har tilgang til og bruker Internett, og som nevnt i kapittel 2.1 er eldre en gruppe som er mindre deltakende i det digitale samfunnet enn andre aldersgrupper.

Dagens unge får som nevnt opplæring i skolen for å bli digitalt kompetente (jf. Kunnskapsløftet). De som er eldre i dag har lært å bruke digitale verktøy i voksen alder. Noen har fått opplæring gjennom tidligere arbeidsplasser eller på kurs de har deltatt på av eget initiativ. En veldig stor del av den datakunnskapen eldre sitter inne med er et resultat av uformell læring, det vil si læring som skjer i hverdagslivet (Ala-Mutka, Malanowski, Punie & Cabrera 2008). Hvis eldre ikke deltar i situasjoner hvor IKT brukes, vil det være få uformelle læringssituasjoner for IKT-bruk. Når eldre møter datamaskiner i bruk, for eksempel på eldresenteret, øker mulighetene for læring. Å legge til rette for økt bruk og mulighet for hjelp til å lære, er vesentlig for å få flest mulig til å ta i bruk IKT i hverdagen.

Forskning på eldre og digital kompetanse er gjort med utgangspunkt i en rekke fagområder. I Norge har Øyvind Nøhr ved Høgskolen på Lillehammer skrevet forskningsrapporten ”De kompetente eldre” (2006). Der var hovedfokuset å se på hvordan den eldre generasjonen forholder seg til IKT. Denne rapporten bygger på et stort datamateriale med seks fokusgruppeintervjuer som ble fulgt opp av over 600 eldre som svarte på en spørreundersøkelse. Øyvind Nøhrs forskning gir et nyansert bilde av eldre og deres IKT-bruk. Nøhr belyser flere viktige momenter om både bruk av IKT og ikke-bruk. En generell oppfatning om eldre og teknologi, er at eldre er skeptiske eller ”technofobic” (teknofobe), men dette er en oppfatning som ifølge Nøhr (2006) ikke speiler virkeligheten. Richard Adler (2002) viser til at eldre er tregere enn resten av befolkningen til å ta i bruk ny teknologi, men at det ikke trenger å være et tegn på at de er skeptiske. Kun 24 av Nøhrs over 600 respondenter (2006) svarte direkte at de var skeptiske til ny teknologi, og at det var andre grunner til at teknologi ikke ble tatt i bruk, som for eksempel at det var enklere å gjøre som man alltid har gjort. Det er også viktig å ta med at de som er eldre i dag har vært med på de største teknologiforandringene i historien, og de har flere ganger i livet endret sin hverdagspraksis som følge av ny teknologi. De har vært med på utviklingen fra TV-ens inntog i stua, og den videreutviklingen som har skjedd med flere fjernkontroller, tilgangen til Tekst-tv, videospillere og DVD-spillere. Når det gjelder musikkteknologi har de vært med på utviklingen fra LP-spiller til kassett og senere CD, kanskje også vært med over til MP3 og DAB-radio. At de derfor ikke er like aktive brukere av datamaskiner, Internett og

mobiltelefoner som resten av befolkningen gjør eldre til en interessant gruppe å se nærmere på.

Forskning viser at når eldre først har tatt i bruk ny teknologi, så er det få forskjeller når det gjelder bruk i forhold til yngre aldersgrupper (Adler 2002, Halvorsrud, Natvig & Kvale 2007). Eldre er faktisk mer aktive enn gjennomsnittsbukeren når det gjelder bruk av nettbank og bestilling av reiser og underholdning over Internett (Halvorsrud et al. 2007). Mulighetene for å skrive og lese e-post, bruke nettbank og lese nettaviser er de viktigste grunnene til at eldre bruker Internett (Nøhr 2006). Det kan se ut som om eldres bruk av tjenester på Internett er tjenester de har et behov for i det daglige, og det er samtidig tjenester de kunne valgt å gjennomføre utenfor Internett. Det kan tolkes som at eldre som bruker disse tjenestene gjør det fordi det letter hverdagen deres.

Eldre som ikke bruker IKT har begrunnet dette ganske likt ovenfor forskerne. Eldre ser på seg selv som "too old" (Dickinson & Hill 2007), "for gammel til å lære" (Nøhr 2007) eller "It is too late" (Regec 2007). Manglende behov for datamaskin er også en viktig faktor. I undersøkelsen til Nøhr (2006) svarte 52 % at de klarte seg godt uten datamaskin, og at det var den avgjørende grunnen til at de ikke brukte den. De som har gjort et bevisst valg om ikke å ta i bruk datamaskiner, er vanskelige å overtale til det motsatte. "(...), indeed, there is no reason to try" (Dickinson & Hill 2007:17).

Det som utpeker seg som en avgjørende faktor for å få eldre til å ta i bruk digital teknologi, er motivasjon. Opplevelsen av at det de skal lære er nyttig for dem, og at de har troen på seg selv, er viktige faktorer. Gjennom sitt forskningsprosjekt så Jolie Lam & Matthew Lee (2006) at selv om eldre var nervøse for å gjøre feil, var de svært motiverte og ønsket virkelig å lære. Eldre kan i større grad enn yngre selv velge om de vil lære noe nytt og hva de vil lære (Ala-Mutka et al. 2008). Behovet for å lære nye ting varierer også individuelt, noen eldre opplever at de havner i nye livssituasjoner som gjør at behovet for kompetanse endrer seg. Slike situasjoner kan være at partneren dør eller at man opplever fysiske begrensninger som gjør at man må legge om på hverdagslige gjøremål. Selv om man blir eldre så forsvinner ikke evnen til å lære nye ting, men læringsprosessen tar ofte lengre tid og krever mer enn den gjorde tidligere (Ala-Mutka et al. 2008, Ala-Mutka & Punie 2007).

I delkapittel 2.1 ble det gjort rede for hvordan de som ikke deltar i den digitale hverdagen på mange måter er ekskludert fra en fullverdig deltakelse i samfunnet. Øyvind Nøhr (2006)



nyanserer dette bildet ved å si at enkelte ikke er ekskludert, men kan være frivillige ikke-brukere, og viser til eksempler hvor eldre har brukt IKT aktivt i arbeidslivet, men har valgt å ikke bruke det privat og i pensjonisttilværelsen. Det er et viktig moment i forskningen på eldre og digital kompetanse at de som ikke bruker digital teknologi kan ha valgt det selv. Et slikt valg kan uttrykke en bevisst holdning til hva man ønsker å bruke tiden på i sin alderdom. Regjeringens mål om et 'eNorge' fylt med 'eBorgere' (Moderniseringsdepartementet 2005), vil derfor være delvis uoppnåelig, da det fortsatt vil være behov for at et digitalt og analogt "system" ligger parallelt, slik at alle har de samme rettighetene og tilgangene, enten det gjelder sykehusvalg eller å motta selvangivelsen.

Ivar Frønes (2002) omtaler det digitale skillet mellom eldre og yngre som et generasjonsskifte, og mener at dette er et skille som vil bli borte med dagens eldre. Milan Regec (2007) mener at med dagens aldersstruktur, utdannelsesnivå og IKT-kompetanse i EU og USA, vil det være naturlig å tro at digitale skiller mellom generasjonene fortsatt vil være signifikante de neste 20-30-årene. Etter hvert som nye generasjoner blir eldre, vil basiskompetansen i IKT hos eldre øke. Men det er lite som tyder på at den digitale utviklingen ikke vil fortsette med stadig nye tjenester og funksjoner, noe som vil kreve at brukerne hele tiden holder seg oppdatert (Solem & Hansen 2005). Forskningsresultatene til Nøhr (2006) viser i stor grad at valget om å ikke holde seg oppdatert eller ikke å delta er et personlig valg, og selv om man innehar kompetanse velger noen eldre å ikke bruke den. Det er altså ikke gitt at det digitale skillet mellom yngre og eldre generasjoner vil forsvinne med generasjonene. Det kan være et skille som oppstår fordi man som eldre velger å bruke alderdommen sin på andre måter.

## 2.4 Nettbankbruk og nettbanktjenester i forskning

I kapittel 1.2.2 ble begrepene nettbank og nettbanktjenester definert. I takt med den digitale utviklingen har bruken av såkalte automatiserte tjenester økt. Det er mange selskaper som tilbyr sine tjenester digitalt, ikke bare bankvesenet. I forbindelse med overgangen fra manuelle til automatiserte tjenester, har forskere sett på hvordan brukerne forholder seg til tjenestene. I Norge blir nettbankbruk forsket på av Finansnæringens Fellesorganisasjon hvert år, i det som blir kalt "Den store nettbankundersøkelsen". Dette er en kvantitativ spørreundersøkelse hvor om lag 1000 personer utgjør datagrunnlaget. Gjennom denne undersøkelsen skaffer organisasjonen seg en god oversikt over hvordan nettbanktjenester og

andre banktjenester blir brukt, og i hvilken grad brukerne benytter seg av tjenestene. Her har man gjennom flere år sett en økende vekst i bruken av nettbanktjenester. Som nevnt tidligere bruker 44 % av de over 66 år nettbank, noe som er en økning fra 17 % i 2005 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).

Hvordan nettbanktjenester er akseptert og tatt i bruk av ulike brukere er forsket på av flere, og med sammenfallende resultater (Pikkarainen et al. 2004, Chandio s.a, Zahid, Mujtaba & Riaz 2010). Hvilke faktorer som spiller inn i en aksepteringsprosess viser seg å være ganske like, og den faktoren som er sterkest er den opplevde nytteverdien av tjenesten. Dette gjelder ikke bare for nettbanktjenester, men for all ny teknologi. Brandtzæg & Lüders (2008:24) skriver om denne utfordringen i rapporten eBorger 2.0:

En av de mest relevante utfordringene i så måte er å inkludere folk med lavere utdanning og eldre befolkningsgrupper, som i dag ikke alltid opplever at den nye teknologien er tilpasset deres behov.

Behovet for informasjon og opplevelse av nytteverdi er derfor avgjørende for opplevelsen av nettbanktjenestene. Når kunden opplever at nytteverdien til tjenestene er stor, forsterkes den positive opplevelsen av tjenestene og man vil foretrekke nettbanktjenester framfor andre banktjenester (Zahid, Mutjaba & Riaz 2010). En annen faktor som kundene opplever som viktig er informasjonen de får fra banken, både i forkant av oppstart med nettbank, men også underveis om endringer i tjenestetilbudet og lignende. Informasjonen kan dreie seg om hvordan man kommer i gang, om sikkerheten ved bruk av tjenestene og om nytteverdien av det å bruke nettbank. Hvis denne informasjonen er god, oppdatert og pålitelig, er det stor sannsynlighet for at brukeren vil være positivt innstilt til nettbank (Chando s.a.).

Tidsbesparing, lavere kostnader og stedsuavhengighet er tre grunner til at nettbank raskt har blitt populært (Pikkarainen et al. 2004). Kundene kan selv velge når og hvor de vil bruke tjenestene, samtidig som gebyrer på nettbanktjenestene ofte er lavere enn de manuelle banktjenestene. Ved å bruke nettbanktjenester mister man ansikt-til-ansikt situasjonene i banken, og det er denne sosiale dimensjonen ved å gå i banken og snakke med noen, brukere som er skeptiske til nettbank ikke vil miste (Pikkarainen et al. 2004). ”Nettbankundersøkelsen 2010” viser at stadig færre benytter seg av daglige tjenester i filialer, det vil si å betale regninger eller se på kontoinformasjon, men 18 % av bankkundene oppsøker fortsatt banken når de har behov for informasjon og rådgivning. Andelen som svarer de sjelden eller aldri oppsøker et bankkontor har økt fra 50 % til 75 % fra 2002 og til 2010 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Det viser at nettbanktjenestene er i ferd med å ta

over for de tjenestene bankfilialene tidligere utførte. Samtidig kan det se ut som om kommunikasjonen mellom kunde og bank i stor grad foregår digitalt når kun 18 % av kundene oppsøker banken fysisk for informasjon og rådgivning.

## 2.5 Oppsummering

I denne oppgaven skal jeg belyse hvordan eldre opplever nettbanktjenestene. Eldre er en av gruppene som nevnes av flere av forskerne som mindre deltakende i den digitale hverdagen enn andre grupper. Pippa Norris' betegnelse "sosiale skiller" viser hvordan enkelte grupper i samfunnet skiller seg fra andre. Når det gjelder de eldre menneskene jeg omtaler i oppgaven, er dette eldre som *har* tilgang til datamaskin og nettbanktjenester. De passer altså ikke inn i den snevre definisjonen av digitale skiller som et skille mellom de som har tilgang til IKT og de som ikke har. Derfor vil det være mest fruktbart å gå nærmere inn på hvordan digital kompetanse, literacy og sosiale faktorer spiller inn på eldres opplevelser av nettbanktjenestene. "Digital kompetanse" forstås som den kompetansen og de ferdighetene som kreves av brukerne for å beherske digitale verktøy. Det handler ikke bare om de tekniske ferdighetene, men også hvordan vi bruker teknologien kritisk og kreativt og til å kommunisere. 'Literacy' som lese- og skrive dyktighet er en viktig basiskompetanse som må ligge til grunn for å bli digitalt kompetent. Samtidig kan begrepet forstås i en videre definisjon, ved å både være en kompetanse og en sosial praksis hvor vi bruker dyktighetene i bestemte kontekster. I dagens samfunn er veldig mye av kommunikasjonen tekstbasert, men også multimodal, og det er derfor viktig å beherske de nye, sammensatte kommunikasjonsformene. Selv om tilgangen til datamaskiner og Internett er stor, er det fortsatt mange eldre som ikke deltar i det digitale samfunnet. Det er flere faktorer som spiller inn, som at man ikke ønsker eller at man opplever at det er for sent å lære noe nytt. De som likevel har tatt i bruk digitale verktøy opplever at det har en nytteverdi, og velger ofte de digitale løsningene framfor de manuelle. Det er forskjeller i hvilken brukerkompetanse man har, og et viktig moment er at selv om man behersker enkelte tjenester, kan man streve med andre. Eldre velger i stor grad selv hva de vil lære og hvilke tjenester de vil bruke, så informasjon om og den opplevde nytteverdien av tjenester vil derfor være viktig for å øke bruken.

### 3. Teori

I dette kapittelet gjør jeg rede for teoriene jeg vil legge til grunn for analysen av intervjumaterialet i undersøkelsen. I kapittel 3.1 diskuteres sjangerbegrepet i lys av tidligere sjangerforskning, og jeg tar opp hvordan nye digitale tekster har skapt utfordringer for avgrensningen av sjangerbegrepet. Videre blir en utvidet sjangermodell for digitale sjangre gjort rede for med utgangspunkt i Inger Askehave & Anne Ellerup Nielsens (2005) artikkel ”Digitale genre: A challenge to traditional genre theory”. I kapittel 3.2 vil diffusjonsteori med hovedvekt på beslutningsprosesser, idealtyper og innovasjonskarakteristikker bli presentert slik den er gjort rede for hos Everett Rogers (2003). Videre vil jeg vise til William H. Dutton, Everett M. Rogers & Suk-Ho Jun (1987) og deres fokus på sosioøkonomiske faktorer som kan påvirke prosessen hvor ny teknologi blir adoptert eller avvist av brukeren, heretter kalt adopsjonsprosessen. I kapittel 3.3 blir modellen TAM (Technology Acceptance Model), som viser hvilke faktorer som er til stede når en teknologi blir akseptert av brukeren, gjort rede for. Presentasjonen av TAM tar utgangspunkt i Fred D. Davis’ modell (1993). Deretter blir en videreutvikling av TAM slik den er brukt hos Tero Pikkarainen, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluo & Seppo Pahnla (2004) presentert. Kapittel 3.4 gir en samlet oppsummering av teoriene og modellene som er presentert i kapittelet. Teoriene og modellene blir senere brukt som verktøy i analysen av datamaterialet. Dette er beskrevet i kapittel 6.

#### 3.1 Sjangerteori

Sjangerbegrepet viser hvordan vi kan forstå bruk av tekster i en viss kultur, og hvordan tekstene er avhengige av retoriske situasjoner og strategier (Berge & Ledin 2001). Men begrepet er også omdiskutert. ’Sjanger’ har tidligere vært nært knyttet til litteraturvitenskapen og den retoriske tradisjonen og blitt brukt i hovedsak om muntlige og skriftlige tekster. Carolyn Miller diskuterer begrepet i sin klassiske artikkel ”Genre som sosial handling” (2001), og argumenterer der for at en teoretisk gyldig sjangerdefinisjon må konsentrere seg om handlingene sjangeren blir brukt til å utføre, ikke diskursens innhold eller form. Theo Van Leeuwen (2005) har et sosiosemiotisk utgangspunkt for forståelsen av sjangerbegrepet, og vektlegger hvordan handlingen er med på å definere sjanger. Ved å stille spørsmål som hvordan ord og bilde er brukt, hvem som gjør det, for hvem, hvor og når, kan svarene være med på å gjenkjenne det ”typiske” ved teksten. Vellykket kommunikasjon

krever at deltakerne deler de samme felles typene, og dette er sosialt tillært. Sjanger kan altså forstås som handlingen for kommunikative, sosiale praksiser (Van Leeuwen 2005). Theo Van Leeuwen trekker fram tre karakteristiske trekk ved en tekst som kan være med på å definere teksten som en sjanger. Typiske trekk ved tekstens form, innhold og funksjon sier noe om hva slags sjanger vi har med å gjøre (Van Leeuwen 2005:123).

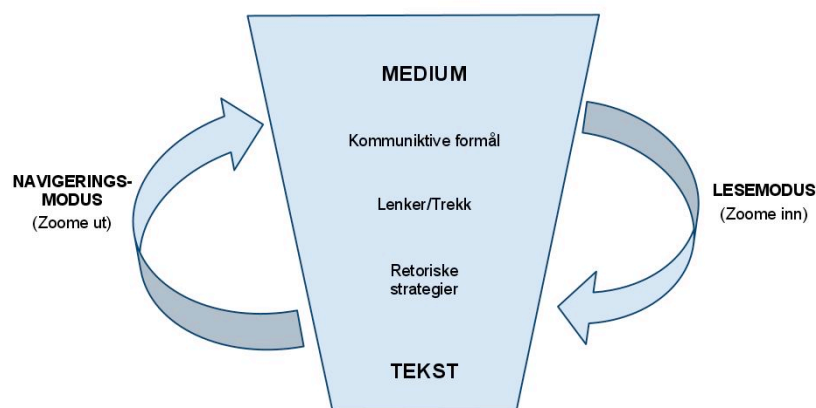
Den tradisjonelle sjangerdefinisjonen har møtt utfordringer med de nye digitale tekstene som har oppstått med Internett. De tidligere eksisterende forståelsene av hva som definerte en sjanger kunne oppleves som lite gunstige for å analysere de digitale tekstene. Med Internett oppstod en del nye sjangre som har likhetstrekk med tidligere sjangre, men likevel kan man ikke si at dette bare er eksisterende tekster som er remediert til digitale tekster. Askehave & Nielsen (2005) ønsket å fange essensen til digitale sjangre som er mediert på Internett, og presenterer en utvidet sjangermodell som tar hensyn til mediets egenskaper i analysen. Dette begrunner de med at Internett som medium gir tekstene bestemte kjennetegn som er synlige i tekstene, og er med på å definere hvordan tekstene ser ut og blir brukt. Ved å bruke en inngangsdør med et dørskilt som metafor, forklarer Askehave & Nielsen (2005) hvorfor en sjangeranalyse av en skjermttekst er noe annet enn en analyse av en trykket tekst. Dørskiltet indikerer navnet på beboerne i huset (eller innholdet i skjermtteksten), mens selve døren er portalen inn (mediet) som gjør det mulig for besøkende å komme inn og se på innholdet. Sameksistensen mellom sjanger og medium er fundamental for webkommunikasjon, hevder Askehave & Nielsen (2005), og må ikke overses når man skal definere sjangertrekkene til en bestemt nettside. En utvidet sjangermodell for digitale tekster er naturlig å bruke som utgangspunkt for å diskutere nettbanktjenestene som sjanger, og jeg vil i det følgende gjøre rede for en modell slik Askehave & Nielsen (2005) presenterer den i sin artikkel.

### **3.1.1 En utvidet sjangermodellen for digitale sjangre**

Askehave & Nielsen (2005:122) legger John Malcom Swales' sjangermodell til grunn for sin utvidede modell. Swales' modell tar utgangspunkt i tre bestanddeler som er essensielle i forståelsen av sjangerbegrepet. "Kommunikative mål" (Communicative purpose) tar utgangspunkt i hva man ønsker å mene med en tekst. Tekstens kontekst, eller diskursen teksten er en del av, er viktig for å forstå det kommunikative målet. "Trekkstruktur" (Move structure) viser til hvordan teksten bruker bestemte systematiske handlinger som er gjenkjennelige for deltakerne i diskursen. En sjangers trekkstruktur består ofte av et sett med flere funksjonelle steg eller trinn som følges. "Retoriske strategier" (Rhetorical strategies) er

de verbale eller visuelle strategiene som blir brukt for å realisere en bestemt kommunikativ intensjon. Tekster som hører til samme sjanger, benytter seg av de samme retoriske trekkene (Askehave & Nielsen 2005).

Leseren av en digital tekst er ikke bare en leser, men også en navigator. Det vil si at å lese en digital tekst krever en interaksjon fra leseren med teksten. Denne interaksjonen skjer gjennom navigering i en hypertekst, som er bundet sammen av informasjonsdeler til en helhet gjennom lenker. Hypertekststruktur skaper en ny måte for leseren å forholde seg til teksten på, og gjennom lenkene bestemmer leseren hva han eller hun vil lese og i hvilken rekkefølge. En trykket tekst vil normalt leses fra start til slutt, mens en hypertekst åpner opp for ulike leserekkefølger. Det er leseren som velger i hvilken rekkefølge de ulike tekstdelene skal leses. Dette er karakteristiske trekk ved digitale tekster, og derfor skiller Askehave & Nielsen (2005:127) mellom to modus som brukeren av teksten veksler mellom. "Lesemodus" forstås som den tradisjonelle leseposisjonen, hvor man leser sekvensielt. Man leser altså den tekstdelen man har valgt seg ut. "Navigeringsmodus" forstås som den posisjonen leseren av teksten er i når han eller hun bruker hyperteksten til å skape sin egen lesevei gjennom teksten. Hver gang leseren av skjermteksten skal gjøre et valg, for eksempel hvilken tekstdel han eller hun skal videre til, går han eller hun ut av lesemodus og inn i navigeringsmodus og deretter tilbake til lesemodus i den nye tekstdelen. I en hypertekst er disse vekslingene mellom modus typiske trekk. Leseren av teksten har både en reseptiv posisjon som leser og en aktiv posisjon som velger av hva som skal leses (Finnemann 1999). Ved å trekke inn disse modusene i en analysemodell vil skjermtekstens to dimensjoner komme tydeligere fram. Skjematisk framstilt ser den utvidede sjangermodellen til Askehave & Nielsen (2005) slik ut:



(Askehave & Nielsen 2005:127)

Modellen viser hvordan det som nevnt konstant skjer et skifte mellom lesemodus og navigeringsmodus. Når leseren går inn i teksten i lesemodus leses teksten som en tradisjonell tekst, mens leseren zoomer ut og bruker hypertekstens muligheter som et medium i navigeringsmodus. Dette viser at skjermttekster med hypertekststruktur er todimensjonale og for å kunne gjøre en analyse av digitale sjangre må man ta utgangspunkt i begge modusene.

### ***3.1.1.1 Kommunikative formål***

Det kommunikative formålet med en skjermttekst er primært å introdusere den for leseren. Askeland & Nielsen (2005) bruker som nevnt en firmawebside i sin analyse, og viser hvordan førstesiden leseren møter ofte kjennetegnes ved at den gir et overblikk over innholdet på nettstedet. Andre formål er å skape et bilde av avsenderen og å presentere sidens nyheter på de sidene som bringer nyheter. For å flytte seg rundt på nettsiden må leseren veksle til navigeringsmodus. Da er det kommunikative formålet å gi leseren tilgang til de delene av teksten som er relevant for leseren gjennom lenker. Ved å bruke hypertekststruktur kan nettsiden sammenlignes med et transportmiddel som lar leseren reise fra en del av siden til en annen. Det primære formålet med lenkene på et nettstedets hovedside er å få leseren til å ”reise rundt” på nettstedet og ikke dra videre.

### ***3.1.1.2 Lenker og trekkstruktur***

En analyse av lenker og trekk i lesemodus har likhetstrekk med en analyse av tradisjonelle tekster. Det handler om å peke på typiske elementer eller karakteristiske trekk som gjør seg gjeldende i teksten. Når man leser en skjermttekst er det noen trekk som er relevante å ta utgangspunkt i for å kunne karakterisere teksten som en skjermttekst. Det er blant annet hvordan teksten tiltrekker seg leserens oppmerksomhet, hvordan man skaper en velkomstfølelse for nye lesere og hvordan eieren av teksten blir identifisert. Andre trekk er hvordan man skaper en oversikt over sidens innhold og hvordan enkelte emner presenteres mer detaljert enn andre gjennom små nyhetssaker. Hvordan siden skaper et tillitsfullt bilde av eieren, hvordan leseren kan komme i kontakt med eieren av skjermtteksten og hvordan man kan delta i sidens diskurs gjennom et fellesskap som krever innlogging fra brukerens side, er også trekk som ofte er å finne når man analyserer skjermttekster (Askehave & Nielsen 2005). Disse trekkene er synlige for leseren uten interaksjon eller navigering. Ved å se på lenkene og lenkebruken i en skjermttekst gjør man en analyse av hvordan disse er brukt for å skape mening i teksten. Lenkene gir tekstdelene mening ved at delene er lenket

sammen, og ved å lenke to tekstdeler sammen sier eieren av teksten noe om fellesskapet mellom de to delene. Leseren får tilgang til informasjon som oppleves som relevant til den informasjonen han akkurat har lest, gjennom lenkene.

### ***3.1.1.3 Retoriske strategier***

En analyse av de retoriske strategiene til skjermteksten tar utgangspunkt i hvordan de ulike kjennetegnene og trekkene som ble nevnt over, er brukt i teksten. For eksempel hvordan sterk fargebruk, variasjoner i font og skriftstørrelse eller animasjoner brukes for å fange leserens oppmerksomhet. Her vil det være skjermteksten som avgjør hvilke trekk det vil være naturlig å ta utgangspunkt i, men på generelt grunnlag kan det sies at en slik analyse er en observasjon av de typiske strategiene som er i bruk i den aktuelle skjermteksten. Ved å se på de retoriske strategiene med utgangspunkt i navigeringsmodus er lenkene realisert gjennom enten skjulte eller synlige lenker. En skjult lenke kommer til syne ved at brukeren navigerer på siden gjennom å flytte på markøren og lenken vil da dukke opp i form av en endring i markørens ikon eller ved at deler ved teksten endres. Det kan være et bilde som endres, en lyd som høres eller fargeforandring på tekst. En slik lenkebruk krever at leseren finner og aktiverer lenkene. En synlig lenke blir brukt for å skape brukervennlige sider. Lenkene er formet som kjente ikoner (konvolutt for e-post er vanlig), eller som understreking av tekst eller fargeskifte på tekst (Askeland & Nielsen 2005).

En sjangermodell som åpner opp for å ta med karakteristikker fra mediet inn i sjangerdefinisjonen, åpner også opp for en diskusjon om forskjellen på sjanger og medium. Noen tekster er vanskelig å definere, da de kan tilhøre en bestemt sjanger, men også defineres som et medium. Det kan altså være vanskelig å skille de to definisjonene fra hverandre, spesielt når vi snakker om nye, sammensatte teksttyper. Askehave & Nielsen (2005) mener derfor at det i noen tilfeller kan være formålstjenlig å snakke om ”mediesjangre” hvor man ikke kan skille mellom mediet og sjangeren fordi mediet både er en distribusjonskanal og en meningsbærer for teksten. En skjermtekst, slik nettbanktjenester er, ville altså ikke kjennetegnes som en skjermtekst eller som nettbanktjeneste hvis den ble skrevet ut på papir, fordi hypertekststrukturen og brukerens interaksjon med teksten er et typisk trekk ved en slik skjermtekst. Dette blir nærmere diskutert i kapittel 6.2.4.



## 3.2 Diffusjonsteori

Hos Everett Rogers er 'diffusjon' definert som "the prosess in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system" (Rogers 2003:5). Diffusjonsteori kan altså forklare en innovasjons spredning i samfunnet. En innovasjon er hos Rogers en betegnelse for nye ideer, handlemåter eller gjenstander. At en innovasjon er ny, vil si at den er ny for det enkelte individ. Det vil derfor være store forskjeller fra individ til individ hva som kan oppfattes som en innovasjon. Kunnskapen om innovasjonen kommuniseres gjennom et sosialt system, enten gjennom massemedia eller ved personlig kommunikasjon. Everett Rogers' teorier som blir presentert i dette kapitlet er en av mange mulige diffusjonsteorier. Rogers' diffusjonsteori ble første gang presentert i boka "Diffusion of innovation" i 1962. Den siste utgaven av boka kom i 2003, hvor blant annet spredningen av Internett er gjort rede for med utgangspunkt i teoriene. Teoriene er altså prøvd ut på ulike diffusjonsprosesser og kan være et godt utgangspunkt for å se på hvordan nettbanktjenestene er tatt i bruk av eldre i denne studien.

### 3.2.1 Beslutningsprosessens fem faser

Fra man første gang får høre om en innovasjon til man bestemmer seg for om den skal tas i bruk eller ikke, går man gjennom en beslutningsprosess. Rogers (2003:170pp) beskriver en beslutningsprosess i fem faser som kan variere i tid fra person til person. Noen beveger seg raskt fra fase en til fase fem, mens andre kan bruke lang tid på de to første fasene før de bestemmer seg. I det følgende presenteres de fem fasene basert på Rogers gjennomgang.

"Kunnskap" (knowledge) er den første fasen, hvor man får kunnskap om innovasjonen og får forståelse for hvordan den fungerer. I denne fasen er behov en viktig faktor. Kunnskap om en ny innovasjon kan føre til nye behov, men et allerede eksisterende behov kan også føre til at man søker kunnskap om innovasjoner for å få dekket dette behovet. Denne første fasen er derfor ikke bare en passiv fase hvor man får kjennskap til en ny innovasjon, men er også en aktiv fase hvor man selv oppsøker ny informasjon. Å ha kunnskap om en innovasjon er langt fra det å faktisk ta en innovasjon i bruk. Hvis man ikke ser på innovasjonen som relevant for sine behov, er det lite trolig at man vil gå videre i prosessen.

"Påvirkning" (persuasion) er fase to, hvor man vurderer nytteverdien til innovasjonen. I forrige fase var det kunnskap om innovasjonen som var viktig, mens det i denne fasen er holdninger og følelser som er avgjørende. Man forsøker å gjøre seg opp en mening om

innovasjonen ved å se på de personlige konsekvensene av å ta innovasjonen i bruk. Hvilke fordeler eller ulemper følger en eventuell bruk av innovasjonen? I denne fasen er personlig kommunikasjon med andre som enten er i samme situasjon eller som har tatt i bruk innovasjonen viktig.

Den tredje fasen er ”beslutning” (decision). Rogers bruker betegnelsen ”adoption” om det å ta i bruk en ny innovasjon (Rogers 2003:177). Jeg velger i det følgende å bruke oversettelsen adopsjon om den samme aktiviteten. I denne fasen tar man en beslutning om man skal adoptere innovasjonen og ta den i bruk, eller om man skal avvise den. Det er ofte vanlig at man prøver ut innovasjonen i denne fasen for å vite hva man adopterer eller avviser. Når det gjelder avvisning, så kan dette skje på to måter. Enten avviser man innovasjonen som en følge av å ha prøvd den ut og vurdert den, noe som kalles en aktiv avvisning hos Rogers. Eller man avviser uten å i det hele tatt ha vurdert å ta innovasjonen i bruk, også kalt passiv avvisning (Rogers 2003:177).

”Iverksettelse” (implementation) er fjerde fase. Fram til nå har ikke prosessen inkludert praktisk bruk av innovasjonen, annet enn en eventuelt utprøving. Det er først i denne fasen at man tar i bruk innovasjonen, og usikkerhet er ofte en faktor som spiller inn i denne fasen. Det er noe annet å ta i bruk en ny innovasjon selv enn det er å lese og lære om den. Spørsmålet ”Hvordan virker den?” er ofte vanlig i denne fasen.

Den siste fasen er ”bekreftelse” (confirmation). Her søker man bekreftelse på at avgjørelsen var riktig gjennom å innhente ny informasjon. Man søker ofte etter informasjon som kan gi økt kunnskap om innovasjonen. Det kan føre til at man revurderer beslutningen som ble tatt i tredje fase, men likevel fortsetter å bruke innovasjonen. Noen ganger hender det at man velger å avvise innovasjonen. De som slutter å bruke en innovasjon etter å ha tatt den i bruk, som tidligere nevnt en aktiv avvisning, er ofte personer som kom sent i gang med adopsjonsprosessen. Disse personene blir nærmere beskrevet i kapittel 3.2.2.

En slik inndeling av en prosess i fem deler som den vi møter hos Rogers, kan framstå som noe mekanisk og teoretisk. Det kan være at rekkefølgen ikke passer for alle typer beslutningsprosesser, som for eksempel at man hopper over fase to før man går til innkjøp av en ny innovasjon, uten å ha tenkt igjennom hvilke fordeler eller ulemper innovasjonen kan føre med seg. Det er heller ikke gitt at en beslutning om å adoptere eller avvise kommer i fase tre, man kan bestemme seg for dette allerede etter å ha fått kunnskap om innovasjonen,

eller etter at man har tatt den i bruk. Det kan også vise seg at det ikke vil være mulig å identifisere de fem fasene i en aktuell situasjon. Likevel bruker jeg Rogers faseinndeling som teorigrunnlag, fordi jeg mener den gir en god oversikt over de ulike fasene man ofte går gjennom når en ny innovasjon blir implementert, og at den kan si noe om hvilke avgjørelser som er tatt i løpet av en beslutningsprosess.

### **3.2.2 Ulike idealtyper basert på adopsjonsvillighet**

Som nevnt i delkapittel 3.2.1 er det individuelle forskjeller i hvor lang tid man bruker på en beslutningsprosess. Everett Rogers har beskrevet fem idealtyper basert på hvor raskt man tar i bruk en ny innovasjon og hvilke holdninger man har til ny teknologi. I det følgende presenteres disse fem idealtypene med utgangspunkt i Rogers teori (Rogers 2003:281pp).

”Innovatørene” – de dristige og vågale. Personene i denne kategorien er tidlig ute med å kaste seg over nye innovasjoner. De takler det å leve med høy usikkerhet rundt innovasjonen, det vil si at de tar tidlig i bruk en innovasjon selv om de ikke vet konsekvensene eller framtidsutsiktene til innovasjonen. En innovatør aksepterer at en tidlig innovasjon kanskje ikke fungerer så godt. De blir ofte beskrevet som kosmopolitiske, det vil si at de er internasjonale og har hele verden som sin inspirasjonskilde. Innovatørene tilsvarende omtrent 2,5 % av befolkningen.

”Tidlige adoptører” – de respektable. I motsetning til de kosmopolitiske innovatørene er denne gruppen mer lokal. Det dreier seg om viktige personer i det lokale samfunnet, det vil si at de blir sett opp til og er personer man søker til for å få råd og informasjon. De blir sett på som rollemodeller fordi de ikke ligger så langt foran andre som ønsker å ta i bruk en ny innovasjon. Når personene i denne gruppen tar i bruk en ny innovasjon, er det som om de setter et godkjentstempel på innovasjonen, og dermed gjør det trygt for andre å følge etter. Det vil være naturlig for nysgjerrige å henvende seg til de tidlige adoptørene for informasjon når man er i fase to i beslutningsprosessen, som beskrevet i kapittel 3.2.1. Gruppen med de tidlige adoptørene er mer diskret i sin bruk av nye innovasjoner enn innovatørene. Om lag 13,5 % av befolkningen tilhører denne kategorien.

”Tidlig majoritet” – de sindige. Denne gruppen er plassert midt mellom de tidlige brukerne og de trege brukerne, noe som gir denne gruppen en viktig rolle. Det er denne gruppen som er avgjørende for hvorvidt en innovasjon får fotfeste i befolkningen eller ikke. Personene i denne gruppen bruker god tid på de tidlige fasene i beslutningsprosessen, og generelt tar hele

beslutningsprosessen deres lengre tid enn hos de to tidligere idealtypene. Denne idealtypen kan kjennetegnes ved at han eller hun gjerne vil være med, bare han slipper å gå i front. 34 % av befolkningen hører til denne gruppen.

”Sen majoritet” – de skeptiske. Denne gruppen møter nye innovasjoner med stor skepsis og forsiktighet, og venter til de fleste andre har tatt en innovasjon i bruk før de prøver selv. Ofte kan økonomiske spørsmål ligge til grunn for at de er sent ute med å adoptere innovasjoner. De har også behov for at usikkerheter knyttet til innovasjonen er fjernet før de opplever det som trygt å adoptere. Denne gruppen lar seg ofte lede av press fra omgivelsene. Den sene majoriteten tilsvarende 34 % av befolkningen.

”Etternølerne” – de tradisjonelle. Dette er den siste gruppen som adopterer nye innovasjoner. Etternølerne har sitt referansepunkt i fortiden og har verdier som oppfattes som veldig tradisjonelle. De er mistenksomme mot endringer, og beslutningsprosessen deres er ofte veldig lang. I mange tilfeller står etternølerne lenge stille i den første fasen, kunnskapsfasen, før de beveger seg sakte mot en adopsjon. Det er først når etternølerne er sikre på at en innovasjon er kommet for å bli at de beveger seg mot en adopsjon. Personer som passer inn i denne gruppen har ofte nesten bare omgang med andre etternølere. Deres økonomiske situasjon er ofte avgjørende i adopsjonsprosessen, de er varsomme når det gjelder pengebruk og sløser ikke bort pengene på noe som ikke er kommet for å bli. Som nevnt i delkapittel 3.2.1 er det enkelte som i bekreftelsesfasen velger å avslutte sin bruk av en innovasjon. Dette er ofte ”etternølere”, og de finner gjerne ut at bruken av innovasjonen ikke var noe for dem, eller at de kom så sent i gang at de opplever det som ”for sent” eller at utviklingen av innovasjonen har gått for fort til at de klarer å ta igjen de andre brukerne. Etternølerne utgjør om lag 16 % av befolkningen.

Everett Rogers’ idealtyper er ikke absolutte, og det finnes ingen klare grenser mellom de ulike typene. De fungerer likevel godt som en praktisk inndeling av personer når det gjelder hvordan man forholder seg til innovasjoner. Kategoriene er et godt utgangspunkt for å forstå holdninger og å se hvordan en innovasjon sprer seg blant befolkningen. Som forsker vil det være avgjørende å stille spørsmålet ”Hvorfor?” til de ulike idealtypene, for å få en større forståelse av situasjonen til den enkelte. For eksempel kan etternølerne oppfattes som en negativ gruppe fordi de stiller seg negative til innovasjoner. Ved å stille spørsmålet om hvorfor de er negative, vil man se at det kan være mange faktorer som påvirker holdningen i

en diffusjonsprosess, for eksempel hvordan den økonomiske situasjonen kan holde igjen prosessen.

Everett Rogers (2003:287) har formulert et antall generaliseringer basert på sosioøkonomiske trekk, personlige egenskaper og kommunikasjonsferdigheter med bakgrunn i idealtypene. Der trekker han fram at ”innovatørene” og ”de tidlige adoptørene” har lengre utdanning, høyere sosial status, bedre empati, mer intelligens, er bedre til å takle endringer, er mer kosmopolitiske og har et større sosialt nettverk enn ”de sene adoptørene” og ”etternølerne”. Ut fra dette kan det forstås at det er noe positivt å være ”innovatør”, mens å være en ”etternøler” er noe de færreste kan tenke seg. Denne generaliseringen kan framstå som noe svart-hvitt, og det vil være nødvendig å nyansere den. Rogers’ idealtyper er generelle og gjeldende for alle typer innovasjoner. Det er derfor viktig å presisere at det finnes tilfeller hvor diffusjon ikke nødvendigvis er noe positivt, og at ”etternølerne” kan være de mest kunnskapsrike. Eksempler på dette kan være spredningen av bestemte typer holdninger som nazisme eller fascisme.

I dagens digitale verden blir ”etternølere” sett på som noe negativt, fordi man regner med at digital teknologi og Internett har kommet for å bli, og digital kompetanse regnes som en av basiskompetanse man bør beherske (jf. Kunnskapsløftet, ’eNorge’ og kapittel 2). I Rogers’ framstilling av idealtypene legges det ensidig vekt på at det er individet selv som tar avgjørelsen i adopsjonsprosessen. Det er vesentlig å trekke fram de sosioøkonomiske sidene til brukerne for å nyansere idealtypene. En annen faktor som bør ses i sammenheng med idealtypene er innovasjonens egenskaper, det kan være karakteristiske trekk ved selve innovasjonen som er avgjørende for sen eller manglende adopsjon hos brukeren.

### **3.2.3 Karakteristiske trekk ved en innovasjon**

Karakteristiske trekk og egenskaper ved en innovasjon er også med på å påvirke hvor raskt en adopsjon skjer. Ved å se nærmere på disse egenskapene kan man få økt forståelse for brukerens adopsjonsprosess. Rogers (2003:15pp) bruker fem betegnelser for å peke på trekk ved en innovasjon som påvirker adopsjonsprosessen.

”Relativ fordel” betegner om en innovasjon oppfattes som bedre enn det produktet eller ideen den er forespeilet å erstatte. Om den gir høyere sosial status, økonomiske fordeler eller om den oppleves som enklere eller bedre er viktige faktorer. Det er den subjektive fordel som er avgjørende. Spørsmålet er ofte ”Hva kan innovasjonen gjøre for meg?”

”Kompatibilitet” handler om i hvor stor grad innovasjonen oppleves som kompatibel med gjeldende verdier, holdninger og behov hos den enkelte brukeren. En innovasjon som er lite kompatibel bruker lengre tid på å bli adoptert enn en innovasjon som er kompatibel.

”Kompleksitet” betegner hvor vanskelig en innovasjon er å forstå eller å bruke. Innovasjoner som oppleves som forståelige adopteres raskere enn de som krever mer av brukeren.

”Testbarhet” viser til mulighetene man har til å prøve ut en innovasjon før man adopterer den. Hvis det er mulig å teste en innovasjon over en kortere periode er det større sannsynlighet for at innovasjonen blir adoptert enn hvis man ikke har mulighet til å teste. En innovasjon som er testet ut oppleves også som tryggere å adoptere enn en innovasjon som ikke er testet ut.

”Observerbarhet” viser til om resultatet av en innovasjon er synlig for andre. Hvis innovasjonen er synlig, er det større sannsynlighet for at den vil bli tatt i bruk.

Disse fem trekkene ved en innovasjon som Everett Rogers (2003) presenterer er viktige for å forklare en innovasjons adopsjonshastighet. Kompleksitet er den eneste av de fem trekkene som er negativt ladet, det vil si at jo mer kompleks en innovasjon er, jo vanskeligere blir det å få den adoptert. En innovasjon som har høy grad av relative fordeler, kompatibilitet, testbarhet og observerbarhet vil ofte ha en rask adopsjonsprosess. Ved å ta utgangspunkt i Rogers teorier og se innovasjonens egenskaper i sammenheng med adopsjonsprosessen og idealtypene av brukere, får man et variert og sammensatt bilde av hvordan en innovasjon blir akseptert.

### 3.3 Andre variabler som er avgjørende i adopsjonsprosessen

I de foregående delkapitlene er noen av Everett Rogers’ (2003) kategoriseringer presentert for å vise hvilke faktorer som er til stede i en diffusjonsprosess. Hos Rogers er ikke de sosioøkonomiske faktorene trukket fram som avgjørende faktorer, men han viser til et skille i sosialøkonomisk situasjon mellom ”innovatørene” og ”etternølerne” gjennom en rekke generaliseringer. Disse generaliseringene kan, som nevnt i delkapittel 3.2.2, virke noe svart-hvitt i sin framstilling. Dutton, Rogers & Jun (1987) ser nærmere på hvordan sosioøkonomisk status er avgjørende for hvordan adopsjonsprosessen påvirkes når det

gjelder bruk av datamaskiner i hjemmet i USA. Der trekkes det fram flere personlige faktorer, og forskerne viser hvordan dette kan være med på å påvirke adopsjonsprosessen. Dutton et al. (1987) peker på hvordan faktorer som sosial status som utdanning, lønn og yrke, kjønn og alder, personlige egenskaper som holdninger, verdier og vaner, sosiale nettverk og tekniske trekk ved datamaskinen som software og hardware, må ligge til grunn for å forstå adopsjonsprosessen.

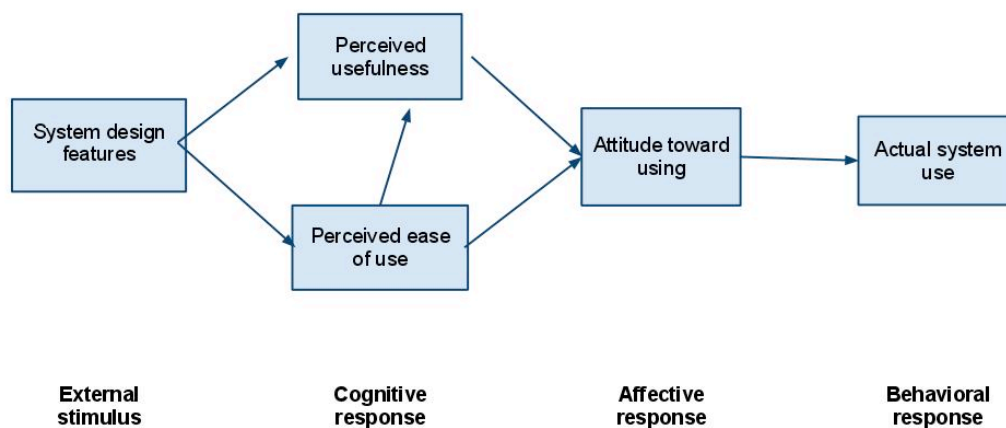
Utdanning nevnes som en avgjørende faktor hos Dutton et al. (1987). Everett Rogers (2003) generaliserer også om utdanning ved å vise til at ”innovatørene” og ”de tidlige adoptørene” ser ut til å ha høyere utdanning enn ”de sene adoptørene”. Utdanning kan derfor sies å være en viktig faktor for å forklare hvorfor noen tar i bruk innovasjoner tidligere enn andre. Dutton, Sweet & Rogers (1989) viser til at det er ulike tolkningsmåter for å forklare den sosioøkonomiske påvirkningen på diffusjonsprosessen. Disse tolkningsmåtene vil ikke bli sett nærmere på i denne studien, men Dutton et al. (1989) viser til at forholdet mellom inntektsnivå, yrke og utdanning varierer på tvers av forskningsprosjekter når det gjelder påvirkningen på diffusjonsprosessen, og at det derfor ikke kan sies å ha en bestemt påvirkning, men at man ikke må se bort i fra faktorene. Det bør også nevnes at utdanning kan være en forbigående faktor i adopsjonsprosessen, for når prisene på innovasjonen synker, vil også forholdet mellom sosioøkonomisk status og adopsjon bli svekket. Dette har vi sett for eksempel med mobiltelefoner som i starten var veldig dyre og forbeholdt forretningseliten, mens de i dag kan kjøpes for en krone på nærmeste bensinstasjon. Utdannelsesnivå, inntekt og yrke kan derfor være avgjørende for hvem som tar i bruk en innovasjon i startfasen, men når man skal se på en innovasjon som er tatt i bruk av store deler befolkningen har disse faktorene mindre betydning. Ved å se nærmere på informantenes sosioøkonomiske bakgrunn, kan man i større grad forstå hvorfor en innovasjon adopteres på den måten den gjør av den enkelte og bedre forstå hvilke faktorer som har spilt inn i beslutningsprosessen knyttet til innovasjonen. Analysen bør likevel ikke baseres på kun sosioøkonomiske forhold.

### 3.4 Technology acceptance model (TAM)

For å forklare brukernes akseptering av teknologi finnes det mange teoretiske modeller som kan anvendes i en analyse. Disse modellene er resultater av forskning innenfor fagfelt som informasjonsteknologi, psykologi og sosiologi, hvor formålet med forskningen har vært å forstå hvordan og hvorfor ny teknologi blir akseptert og tatt i bruk. Venkatesh et al. (2003)

gir en oversikt over de mest brukte modellene og diskuterer deres fordeler og ulemper. Jeg vil ikke gå nærmere inn på de ulike modellene Venkatesh et al. omtaler, men har valgt å konsentrere meg om den modellen som blir kalt The technology acceptance model, heretter forkortet som TAM, slik den er presentert av Fred D. Davis (1993). Denne modellen har blitt brukt av andre forskere for å forstå hvordan nettbank er akseptert av brukerne (Pikkarainen, Pikkarainen, Karajuluoto & Pahnla 2004 og Hai & Li 2005), og er derfor relevant å anvende med tanke på oppgavens problemstilling.

Brukerens holdninger til den nye teknologien er helt avgjørende for om man velger å ta den i bruk eller ikke. Er man villig til å akseptere teknologien, vil man endre sin bruk av teknologi innenfor det aktuelle området og man legger ned en innsats for å beherske teknologien. En teknologi kan vurderes som bra eller dårlig ut i fra brukerens opplevelser og bruksmønstre. Ved å skaffe seg kunnskap om brukerens opplevelser av en teknologi, vil systemutviklere kunne tilpasse systemet etter brukerne. Kunnskap om brukerens opplevelser kan man innhente gjennom å bruke TAM. Hos Fred D. Davis (1993) brukes TAM i forbindelse med innføring av ny teknologi i arbeidslivet. Figuren under viser hvordan de ulike faktorene som design, opplevd nytteverdi (perceived usefulness), hvor enkel teknologien oppleves i bruk (perceived ease of use) og holdningen til å ta teknologien i bruk er med på å påvirke den faktiske bruken av teknologien (Davis 1993)



Technology acceptance model (Davis 1993:476)



Opplevd nytteverdi og hvor enkel teknologien er i bruk kan ses i sammenheng med Rogers' karakteristiske trekk "relativ fordel" og "kompleksitet" som ble omtalt i kapittel 3.2.3. Faktoren om hvor enkel teknologien oppleves i bruk har en påvirkningskraft på den opplevde nytteverdien. Hvis en bruker kan velge mellom to teknologier, velger han den som er enklest i bruk.

Pikkarainen et al. (2004) har tatt utgangspunkt i Davis' TAM, men har utvidet modellen slik at den omfatter seks faktorer som de mener påvirker hvorvidt nettbank blir akseptert av brukerne eller ikke. "Perceived usefulness" og "perceived ease of use" er identiske med slik de er beskrevet hos Davis. En annen faktor som Pikkarainen et al. (2004) har med i sin modell er "perceived enjoyment", forstått som gleden ved teknologien. Hvis brukeren har en glede, konsentrasjon og nysgjerrighet knyttet til teknologien, er det større sannsynlighet for økt bruk. "Mengden av informasjon om nettbank" er en annen faktor som Pikkarainen et al. bruker i sin modell. Hvis brukeren har god kunnskap om hvilke muligheter som ligger i systemet, kjenner til sikkerhetsprosedyrer og vet om fordelene og ulempene ved nettbankbruk, så har dette en positiv effekt på brukeraksepteringen. Denne faktoren kan ses i sammenheng med kunnskapsfasen vi finner hos Rogers (2003), som beskrevet i delkapittel 3.2.1. "Sikkerhet og fortrolighet" er den femte faktoren hos Pikkarainen et al. (2004). Brukerens opplevelse av at nettbanken er sikker og at deres kundeinformasjon behandles konfidensielt er avgjørende for om man tar i bruk nettbank, men også for hva slags forhold man har til teknologien. Den siste faktoren Pikkarainen et al. (2004) bruker i sin studie er "kvaliteten på internettilgangen" hos brukeren. For å bruke nettbank hevder forskerne at man er avhengig av en stabil internettilgang. I resultatet av forskningen fant Pikkarainen et al. (2004) ut at tilgangen til Internett var såpass godt utbredt at brukerne ikke opplevde det som en avgjørende faktoren. Jeg har likevel valgt å ta faktoren med i denne gjennomgangen, fordi det kan være interessant å se om dette også gjelder eldre. Ved å bruke en utvidet technology acceptance model som den Pikkarainen et al. (2005) presenterer, i analysearbeidet og se modellen opp mot Everett Rogers' kategoriseringer og prosesser, vil det være mulig å skissere et bilde av hvordan nettbankbruk oppleves for noen eldre brukere.

### 3.5 Oppsummering

I dette kapittelet er det teoretiske grunnlaget i oppgaven gjort rede for. Først ble Askehave & Nielsens utvidede sjangermodell for digitale tekster presentert. De to modusene som leseren

av en tekst er i i møtet med en skjermt tekst er avgjørende i modellen. Lesemodus og navigeringsmodus viser hvordan teksten krever at leseren tilnærmer seg teksten, og det er derfor viktig at en analyse av digitale tekster tar med begge modusene. Ved å se på tekstens kommunikative formål, hvordan tekstens lenker og trekk brukes og hvordan de retoriske strategiene er, kan man prøve å definere hva slags type digital tekst man har med å gjøre. Askehave & Nielsens (2005) modell åpner for å vurdere om og på hvilken måte man kan forstå nettbank og nettbanktjenester som en digital sjanger, eventuelt sjangre. Med utgangspunkt i Rogers' generelle diffusjonsteori (2003) er det noen teorier og modeller som er relevante for å forstå hvordan eldre opplever nettbanktjenestene de bruker. Beslutningsprosessen som Rogers (2003) viser til, betegner hvilke faser man går gjennom før man tar i bruk en ny innovasjon og er delt inn i fem faser: Kunnskap, påvirkning, beslutning, iverksettelse og bekreftelse. Rogers opererer med fem idealtyper av brukere som er basert på når man tar i bruk en innovasjon: "Innovatøren", "den tidlige adoptøren", "den tidlige majoritet", "den sene majoritet" og "etternøleren". Idealtypene kan brukes for å kategorisere brukere av en innovasjon. Det er ikke bare brukerens egenskaper, holdninger og beslutninger som er viktige for å forstå hvordan en innovasjon blir tatt i mot og tatt i bruk av brukerne. Innovasjonens egenskaper spiller en viktig rolle, og Rogers viser til fem egenskaper ved innovasjonen som bør ses på for å forstå brukerens prosess. Egenskapene er relativ fordel, kompatibilitet, kompleksitet, testbarhet og observerbarhet. Davis' technology acceptance model (1993) viser hvilke faktorer som er avgjørende for at en teknologi faktisk blir tatt i bruk. Her spiller spesielt den kognitive responsen til brukeren inn gjennom de to faktorene opplevd nytteverdi og hvor enkel teknologien oppleves i bruk. Pikkarainen et al. (2004) har utvidet Davis' TAM med fire supplerende faktorer i forbindelse med sin forskning på nettbankbruk. De fire kategoriene er opplevd glede (perceived enjoyment), mengden av informasjon om nettbanktjenestene, sikkerhet og fortrolighet og kvaliteten på internettilkoblingen. Både TAM og den utvidede modellen til Pikkarainen et al. (2004) er modeller som i stor grad blir brukt i forbindelse med kvantitative undersøkelser. I analysen vil jeg ta utgangspunkt i modellene og faktorene som er presentert i dette kapitlet, og bruke dem på denne studiens kvalitative datamateriale. Alle teoriene som er presentert i dette kapitlet vil i kombinasjon kunne være med på å kaste lys over interessante sider ved noen eldres opplevelser av nettbankbruk.

## 4. Metode

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for de metodiske tilnærmingene jeg har valgt for forskningsprosjektet, og noen utfordringer knyttet til disse. Kapitlet tar for seg bruk av kvalitative metoder med utgangspunkt i en hermeneutisk vitenskapsteori. Jeg vil gjøre rede for hvorfor prosjektet er en kasusstudie, og hvorfor det var naturlig å velge det kvalitative forskningsintervju som metode. Videre vil jeg si litt om prosessen med rekruttering av informanter, gjennomføringen av intervjuene og hva slags analysemetode som ligger til grunn. Dette kapitlet vil avsluttes med noen refleksjoner i forhold til prosjektets reliabilitet og validitet, og se på noen forskningsetiske spørsmål knyttet til prosjektet.

### 4.1 Valg av metode

Formålet med min analyse er å forstå hvordan nettbanktjenestene fungerer for noen eldre brukere. For å kunne besvare problemstillingen har jeg måtte gjøre noen metodiske valg og avgrensinger. Olav Dalland (2000) skriver at begrunnelsen for å velge en bestemt metode er at vi mener den vil gi oss gode data og belyse spørsmålet vårt på en faglig interessant måte. I problemstillingen stiller jeg spørsmålet hvordan nettbanktjenester fungerer for noen eldre brukere. For å finne svaret på hvordan noe fungerer for noen, er det en naturlig å bruke disse ”noen” som informanter. Det er viktig at valget av metode styres av hva man ønsker å finne ut. I dette prosjektet er ønsket altså å få innblikk i de eldres opplevelser av sine nettbanktjenester.

Forskjellen mellom kvalitative og kvantitative metoder, kan forstås ut i fra ulike egenskaper ved datamaterialet. Det skilles mellom harde og myke data, og veldig forenklet kan vi forklare harde data som data som lar seg registrere ved hjelp av tall. Myke data kan for eksempel være notater fra et intervju eller et filmopptak fra en observasjonssituasjon, og her brukes betegnelsen tekst om datamaterialet (Johannessen et al. 2010: 37). Barbara Gentikow (2005:35) viser til at de fleste fenomener i dag har både kvalitative og kvantitative sider, og at man som forsker må finne ut hvilke sider av fenomenet man vil belyse for å løse problemstillingen. Kvalitativ metode brukes ofte i humanistiske fag fordi metoden åpner opp for å se enkeltmennesket og går tett inn på fenomenene som forskeren ønsker å studere. For å forstå hvordan nettbanktjenestene fungerer for eldre brukere, har jeg valgt å bruke det kvalitative forskningsintervjuet som metode. Grunnen til dette er at problemstillingen søker

etter såkalte myke data, det vil si data i form av tekst, da jeg ønsker å forstå eldres erfaringer med nettbanktjenester.

## 4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiver – fenomenologi og hermeneutikk

Fenomenologien er en tysk filosofisk retning som oppstod på begynnelsen av 1900-tallet som en kritikk mot den moderne naturvitenskapen. Kritikken gikk på at forskningen hadde flyttet seg for langt fra hverdagslivet, og at vanlige menneskers erfaringer ikke ble hørt. Parolen for fenomenologien ble «Zu den Sachen selbst», som betyr å gå til saken selv. Det er det erfarte, det som viser seg, som er i fokus. For å kunne sette seg inn i informantenes situasjon, er det viktig å beskrive det erfarte så nøyaktig som mulig.

Clifford Geertz (1973) bruker begrepet 'thick description' for å illustrere hvordan beskrivelser av et fenomen bør gjøres. Begrepet blir oversatt av Barbara Gentikow til tykk, tett, detaljert og rik beskrivelse.

Beskrivelsen er tykk når man vil få frem motsetningene til et heller tynt materiale, og den er tett når den beskriver fenomenet med dens interne relasjoner og strukturer, i form av et nett av betydninger. Videre er beskrivelsen detaljert fordi den vektlegger nyanser og fasetter mer enn generelle utsagn, og ikke minst er den rik fordi den kan være både detaljert og inneholde interessante data som oppfordrer til ulike tolkninger (Gentikow 2005:28).

Det vil si at en slik beskrivelse av fenomenet får fram fenomenets ulike former, relasjoner og betydningspotensial. Gjennom tykke beskrivelser av fenomenet kan man få fram nye aspekter som man som forsker ikke kunne forutsi. Når man forsker på felt man selv er fortrolig med, som i dette tilfellet nettbanktjenestene, er det enda viktigere å få fram meningene til informantene så differensiert som mulig, slik at ikke min nærhet til feltet gjør meg blind for andre meninger eller oppfattelser. Gjennom tykke beskrivelser av informantene ønsker jeg å nå fram til ny erkjennelse om bruken av nettbank. 'Thick descriptions' taler ikke for seg selv, men må fortolkes.

Innenfor kvalitativ forskning brukes ofte den hermeneutiske sirkelen i fortolkningsarbeidet. Hermeneutikken er en vitenskapsteoretisk tilnærming som opprinnelig ble brukt til å forske på tekster i Bibelen. I dag er tekstbegrepet utvidet, slik at intervjuene i denne oppgaven blir betegnet som tekster. I hermeneutisk forskning er forståelse og fortolkning to viktige begrep.

En hermeneutisk tolkning prøver å forstå fenomenets egentlige mening. Den hermeneutiske sirkel brukes som et begrep for å forklare hvordan tolkningen skjer i en kontekst. De enkelte delene i en tekst kan bare forstås ut fra hele teksten, samtidig som hele teksten bare kan tolkes med utgangspunkt i de enkelte delene. På denne måten vil det hele tiden komme nye fortolkninger til som må være en del av den neste fortolkningen. Det er ingen ond sirkel, men heller en prosessuell sirkel (Alvesson & Skjoldberg 2008:194). I tillegg til tekstens helhet må min rolle som forsker tas med inn i fortolkningen. De forkunnskapene, den forståelseshorisonten, jeg møter teksten med er viktig å være bevisst i fortolkningsarbeidet, da tolkningen av tekstene preges av denne forforståelsen. Senere i kapittelet vil jeg ta for meg min rolle som forsker og se nærmere på dette. Denne oppgaven skrives ut i fra et hermeneutisk ståsted, jeg fortolker det informantene sier i intervjuene, og setter dette inn i en sammenheng med relevant teori og praksis.

#### **4.2.1 Kasusstudier**

Robert Yin definerer kasusstudie «som ei empirisk undersøkning som ved hjelp av mange datakilder studerer eit samtidig fenomen der grensene mellom fenomenet og kontekst er uklare» (Myklebust 2002:424). Carla Willig (2008:75) derimot starter sin artikkel om kasusstudier med å si «The case study is not itself a research method.» Robert Stake (Willig 2008:79) omtaler case study som «a choice of object to be studied.» Med Carla Willigs og Robert Stakes tilnærming til kasusstudie som et studieobjekt heller enn en metode, vil det være naturlig å kategorisere dette prosjektet som en kasusstudie av fem eldres erfaringer med nettbank. Jacques Hamel skiller mellom «the object of study» og «the case» (Willig 2008:75). I dette prosjektet er eldres opplevelser av nettbankbruk studieobjektet, mens informantene er de konkrete kasusene.

En kasusstudie er ikke en forskningsmetode i seg selv, men en form for utgangspunkt for datainnsamling eller en tilnærming til analyse. En kasusstudie brukes ofte når fenomenet som skal studeres er samtidig, heller enn historisk (Myklebust 2002:424). Kasusstudie er også et godt utgangspunkt for å studere et fenomen når problemstillingen til prosjektet søker svar på et hvordan eller hvorfor-spørsmål.

En kasusstudie fokuserer på en bestemt analyseenhet, nemlig det spesifikke kasuset. Det gjelder derfor å velge riktig metode for best mulig å kunne beskrive, analysere og forstå

kasuset. I denne studien er det naturlig å ta utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming til kasuset.

#### *4.2.1.1 Ulike typer kasusstudier*

Robert Stake skiller mellom tre hovedtyper kasusstudier: ekte, instrumentell og kollektiv kasusstudie. En ekte kasusstudie er når hovedmålet er å få kunnskap om ett bestemt kasus. Det er kasuset i seg selv som er interessant, målet er ikke å forstå et generelt fenomen, og kasuset representerer ingenting annet enn seg selv. En instrumentell kasusstudie tar utgangspunkt i en problemstilling eller et ønske om å utvikle teori gjennom å undersøke et bestemt kasus. En kollektiv kasusstudie baserer seg på flere instrumentelle kasusstudier i samme prosjekt som blir utført på flere steder på samme tid (Myklebust 2002:426). Denne studien er en instrumentell kasusstudie, fordi utgangspunktet for studien baserer seg på et generelt fenomen, nemlig eldre som bruker nettbank. Gjennom forskningsspørsmålene prøver jeg å utforske hvordan nettbank fungerer for informantene.

Det skilles mellom enkeltkasusstudier og flerkasusstudier hvor man enten arbeider med én enkeltkasus eller med flere kasus. Dette prosjektet er en enkeltkasusstudie da det er én enkeltkasus som er utgangspunktet for forskningen. Både enkeltkasusstudier og flerkasusstudier har enten én analyseenhet eller flere analyseenheter (Johannessen m. fl. 2010:87-88). Her kan det diskuteres i hvilken grad min studie har én analyseenhet eller flere. Jeg får informasjonen fra én gruppe innenfor den avgrensede populasjonen ”nettbankbrukere over 66.” Men samtidig er ikke denne gruppen homogen, slik at jeg kan også si at jeg får informasjonen fra flere individer blant nettbankbrukere over 67 år. Dermed kan studien plasseres som én enkeltkasusstudie med fem analyseenheter.

#### *4.2.1.2 Triangulering*

Et kjennetegn ved kasusstudier som ofte blir trukket fram, er bruken av triangulering. Man fordyper seg i et fenomen og samler mest mulig tilgjengelig informasjon om fenomenet for å forstå det i sin helhet. Ved å benytte seg av metodetriangulering kan man få en dypere forståelse av hele fenomenet. I denne studien kunne jeg valgt å kombinere de kvalitative intervjuene med for eksempel observasjon av informantenes nettbankbruk. Dette er ikke gjort, og begrunnelsen for dette ligger i problemstillingen til prosjektet. Dersom jeg hadde valgt å observere de eldre mens de bruker nettbank, ville det ikke gitt så mye innblikk i hvordan det oppleves for de eldre, men hvordan jeg som observatør opplevde situasjonen. Selv om det kun er intervjuer som er brukt som datagrunnlaget for undersøkelsen, er

datatriangulering brukt for å styrke prosjektets validitet. Det vil si at det er brukt datamateriale produsert av andre for å belyse eget datamateriale og analysen. Jeg har fått tilgang til ”Nettbankundersøkelsen 2010” som er gjennomført av TNS Gallup for Finansnæringens Fellesorganisasjon og statistikk fra 2010 om databruk i samfunnet hentet fra Statistisk sentralbyrå. Disse undersøkelsene er gjennomført på et stort antall informanter og sier noe om generelle tendenser og bruksmønster i samfunnet.

En kritikk mot kasusstudier går på at det er vanskelig å trekke generelle slutninger ut ifra et lite kasus med få informanter. Men det er ikke alltid slik at å generalisere må være målet med forskning. I noen tilfeller kan en kasusstudie være med på å belyse allerede eksisterende teorier, belyse andre studier eller være med på å si noe om tendenser for framtiden. Å generalisere kan være vanskelig ut fra et så lite datamateriale som jeg har tilgang til gjennom de kvalitative intervjuene, men jeg kan se mitt datamateriale i lys av andre større, kvantitative undersøkelser som er mer generaliserbare.

## 4.3 Det kvalitative forskningsintervjuet

Jeg har som nevnt valgt å bruke det kvalitative forskningsintervjuet som metode i denne oppgaven. Det er nettbankbrukernes opplevelse av tjenestene jeg er interessert i, og opplevelsene kommer best fram gjennom brukernes egne fortellinger. Intervju er en metode som er spesielt egnet når målet med forskningen er å se på hvordan mennesker forstår sin egen verden, sin livsverden. Livsverden er den verden vi møter i dagliglivet, uavhengig og forut for alle forklaringer (Kvale & Brinkmann 2010:48).

### 4.3.1 Intervju som metode

Steinar Kvale & Svend Brinkmann (2010:19) skriver at det er ”(...) gjennom samtaler vi lærer å kjenne folk, får vite noe om deres opplevelser, følelser, holdninger og den verden de lever i.” Problemstillingen ønsker som nevnt å forstå hvordan eldre opplever nettbanktjenestene. Gjennom å intervjuere eldre mennesker vil jeg få innsikt i deres opplevelser og erfaringer fra bruk av nettbanktjenester og deres forståelse av digital kompetanse. Det empiriske materialet vil derfor bestå av enkeltpersonenes fortellinger, en fortelling om deres livsverden. Et forskningsintervju er en samtale mellom informanten og intervjueren, men det er også en faglig samtale hvor forskeren styrer samtalen gjennom valg

tema og hvilke spørsmål som stilles. Forholdet mellom informantene og forskeren er kommentert i kapittel 4.4.

### **4.3.2 Informanter og rekruttering av disse**

Det finnes ikke noe fasitsvar på hva som er det ideelle antallet informanter i en studie som denne. I Kvale & Brinkmann (2010:129) er svaret på spørsmålet om antall informanter besvart som: ”Intervju så mange personer som det trengs for å finne ut det du trenger å vite.” Jeg valgte å intervju fem eldre personer. Antallet er bestemt ut fra tiden jeg har hatt til rådighet og omfanget på oppgaven.

”Eldre” har jeg som tidligere nevnt avgrenset til å være personer over 67 år. Denne nedre aldersgrensen er satt av to grunner. Den ene er at etter fylte 67 år får man alderspensjon, og er ikke nødvendigvis en del av arbeidslivet lengre. Derfor vil sannsynligvis disse personenes bruk av data være av egen interesse og på eget initiativ. Den andre grunnen er at Statistisk Sentralbyrå samler personer i alderen 67-79 år i en egen gruppe i sine statistiske publikasjoner om databruk i befolkningen, som for eksempel i publikasjonen ”Norsk Mediebarometer” fra 2010. Ved å sette 67 år som nedre aldersgrense vil det altså være mulig å se mine funn i lys av mer kvantitative data hos Statistisk Sentralbyrå.

Rekrutteringen av informanter har vært en lang prosess. I utgangspunktet startet jeg med å kontakte ulike banker for å få til et samarbeid om masteroppgaven. I den forbindelse ønsket jeg å få hjelp til å rekruttere aktuelle informanter, samtidig som jeg så for meg å gjøre en sosiosemiotisk analyse av nettbanksidene. Bankene responderte ulikt, fra å ikke svare i det hele tatt, til å gi avslag med ulike begrunnelser basert på juridiske retningslinjer, tidsbruk eller at denne studien ikke var av interesse. Jeg innså at å skulle rekruttere informanter som brukte samme bank uten et samarbeid med en bank ville bli for tidkrevende, og jeg valgte derfor å ikke ta hensyn til hvilken bank informantene benyttet. Utvelgelseskriteriene mine er derfor kun at personen er over 67 år og bruker nettbank selv. Ved å ikke ha en bestemt bank som et av utvalgsriteriene ble det heller ikke like aktuelt å gjøre en sosiosemiotisk analyse av nettbanktjenestene. En analyse av alle de ulike bankene informantene bruker ville være for omfattende for et prosjekt av denne størrelsen. Samtidig er det en del fellestrekk ved selve bruken av nettbank, som innlogging med kodebrikke, som gjør at det ikke var avgjørende for prosjektet å samarbeide med en bank.



Med bakgrunn i negativ respons fra bankene ble derfor utvelgelsesprosessen og prosjektplanen revidert. Jeg tok kontakt med flere ulike eldresentre i bydelen der jeg bor, ved å sende e-post til daglig leder ved sentrene, med informasjonsskrivet som vedlegg (vedlegg 1). Jeg ble raskt invitert til ett av eldresentrene for å informere de eldre om prosjektet. Det var daglig leder ved senteret som introduserte prosjektet for de eldre på en fellessamling, og jeg var tilgjengelig i etterkant for å svare på spørsmål. Informasjonsskrivet (vedlegg 1) ble delt ut til interesserte, slik at de som ønsket å bli intervjuet kunne kontakte meg. Jeg brukte også mitt private nettverk for å rekruttere informanter ved at jeg forhørte meg blant venner og bekjente om de visste om noen eldre som var nettbankbrukere. Deretter ble jeg kontaktet av personer som var villige til å bli intervjuet. Dette kalles for snøballmetoden, noe som ofte fører til et tilfeldig og vilkårlig utvalg. Jeg ønsket ikke å kjenne personene jeg skulle intervju personlig, derfor er ikke informantene rekruttert fra min nærmeste omgangskrets.

Arbeidet med å rekruttere informanter tok lengre tid enn jeg hadde trodd, slik at jeg valgte å intervju informantene fortløpende etter hvert som de meldte sin interesse til meg. Dette førte til at jeg har valgt å bruke de fem første som meldte sin interesse, og har ikke gjort et utvalg fra en mengde mulige informanter. Hvis jeg hadde valgt ut informantene, ville det kunne påvirket datamaterialet i større grad ved at jeg da kunne valgt de informantene jeg *trodde* kunne ha noe interessant å si. Slik det ble, hadde jeg ingen mulighet til å velge personer ut i fra bakgrunn eller kompetanse, informantene var helt ukjente og tilfeldige for meg. I ettertid ser jeg at fordelingen mellom kjønnene er noe ujevn, med fire damer og en mann, men i og med at jeg ikke hadde lagt noen føringer eller kriterier for dette, mener jeg at det ikke utgjør noen stor forskjell for resultatet.

### 4.3.3 Intervjuguide

Jeg utformet en intervjuguide (vedlegg 3) som strukturerte intervjuene mer eller mindre stramt. Den samme intervjuguiden ble benyttet for alle informantene, men rekkefølgen på tema og spørsmål har variert ut fra intervjusituasjonen. Ved å bruke en delvis strukturert intervjuguide, åpnet jeg også for at informantene kunne trekke inn fortellinger eller tema som jeg ikke hadde forberedt på forhånd. Samtidig sørget guiden for at jeg kom gjennom de samme temaene med alle informantene. Hvis jeg hadde valgt et stramt intervju med helt konkrete spørsmål som måtte følges i bestemt rekkefølge, kan det hende jeg ville ha gått glipp av viktig informasjon informantene sitter inne med. Et helt løst intervju ville ha gjort intervjuet til en løs samtale rundt temaet, og det er ikke sikkert jeg ville ha kommet inn på alt

jeg ønsket i løpet av intervjuet. Det er viktig at jeg som forsker styrer intervjuet, men samtidig åpner opp for informantens innspill. I hovedsak valgte jeg å bruke ”hva-” og ”hvordan-” spørsmål. Grunnen til dette finner jeg hos Kvale (2010:137-147), hvor han skriver at ”hvorfor-”spørsmål ofte kan føre til et overreflektert intervju, og kan framkalle minner om muntlig eksamen for informantene. Samtidig er det jeg som forsker som skal analysere dataene etterpå, derfor vil jeg stille ”hvorfor-spørsmål” til teksten i etterkant av intervjuet. Det er informantenes historier, opplevelser og erfaringer jeg vil få fram gjennom intervjuet. For å oppnå dette er intervjuguiden laget med utgangspunkt i forskningsspørsmålene. I tillegg har jeg valgt å variere spørsmålene mellom de ulike spørsmålstypene hos Kvale (2010:147). En slik variasjon er med på å forhindre at det bare stilles ledende spørsmål som kan være med på å påvirke informantenes svar.

#### **4.3.4 Gjennomføring av intervjuer**

Omfanget på intervjuene har vært på 35-80 minutter. I utgangspunktet regnet jeg med å bruke ca. 60 minutter per intervju. Jeg gjennomførte individuelle intervjuer. Bakgrunnen for at jeg ikke gjennomførte gruppeintervjuer, er blant annet at informantene ikke kjente hverandre, de ble rekruttert fra ulike steder. En annen grunn er at ved individuelle intervjuer trenger intervjupersonen kun å forholde seg til meg som intervjuer. I en gruppeintervjusituasjon kan det være at noen personer er mer dominante enn andre, og jeg ønsket å få flest mulig fortellinger og beskrivelser av enkeltpersonens opplevelser med nettbanktjenestene.

Alle intervjuene ble gjennomført i løpet av desember 2010 og januar 2011. Informantene bestemte tid og sted for intervjuet. Ett intervju ble gjennomført hjemme hos en informant, to ble gjennomført på eldresenteret informantene er tilknyttet, og to ble gjennomført i kantinen i et næringsbygg. Ved alle intervjuene var kun informanten og meg til stede. I og med at jeg ikke kjente informantene fra før, eller hadde truffet dem før, brukte jeg de første minuttene til å småprate litt for å opprette en trygg stemning. Jeg lot intervjupersonen få velge hvor han eller hun ville sitte, slik at de satt komfortabelt.

Jeg startet intervjuene med å snakke med dem om informasjonsskrivet og ta inn de underskrevne samtykkeerklæringene. På den måten var jeg sikker på at de hadde fått med seg hva intervjuet handlet om, og hva det skulle brukes til. I tillegg informerte jeg om at det ikke var noe fasitsvar på spørsmålene jeg skulle stille, slik at de ikke ville kunne svare feil. Jeg sa dette for å minske følelsen av å være oppe til muntlig eksamen, samtidig som jeg

gjorde det tydelig for informantene at det var deres historier og opplevelser jeg var interessert i. Intervjuene ble tatt opp på digital opptaker som jeg la på bordet mellom meg og intervjupersonen. Det ble ikke notert noe underveis i intervjuet, og dette var et bevisst valg, da jeg ønsket å være mest mulig til stede i intervjuet. Jeg ønsket at samtalen skulle være fri, og jeg tror at hvis jeg skulle notert ved siden av ville samtalen stoppet lettere opp.

Som beskrevet tidligere brukte jeg en halvstrukturert intervjuguide som var felles for alle intervjuene (vedlegg 3). I løpet av intervjuene var jeg innom alle spørsmålene, men rekkefølgen fulgte samtalsens naturlige forløp. Min rolle var å være en aktiv lytter slik at informantene skulle føle at de ble hørt. Jeg lot informantene snakke mest mulig fritt og ga dem rom til å fortelle sine historier, samtidig var det innimellom nødvendig å styre samtalen tilbake til temaet. I slutten av intervjuet spurte jeg om det var noe de ønsket å snakke om som ikke hadde blitt nevnt, og om de hadde noe å forandre på eller tilføye til det de allerede hadde sagt. Dette var nyttig, for noen av informantene hadde underveis i intervjuet kommet på mer de ville si om tidligere tema. Jeg lot dem også få si noe om hvordan de opplevde å bli intervjuet og situasjonen rundt det å bli ”forsket på”, noe som bekreftet min opplevelse av intervjusituasjonen som en god samtale. I etterkant av intervjuet, etter at opptakeren var slått av, tok jeg meg tid til å småprate litt med informantene om hverdagslige ting. Dette gjorde at avslutningen ikke ble så brå.

#### **4.3.5 Transkribering**

I transkripsjonsarbeidet brukte jeg et enkelt skjema for å få system på hvem som sa hva, samtidig som jeg nummererte hver ytring. En slik nummerering gjorde det lettere å kode og kategorisere i ettertid, og jeg kunne finne tilbake til ytringene uten å måtte lese gjennom hele materialet.

Jeg transkriberte intervjuene fortløpende etter at intervjuene var gjennomført. En av fordelene med å transkribere nært opp til at intervjuet har blitt gjennomført, er at intervjuet er friskt i minnet. Det er også lettere å huske hvordan ytringer ble uttalt, og i noen tilfeller opplevde jeg at intervjupersonene gjorde bevegelser og lagde lyder, heller enn å bruke ord for å besvare spørsmål. For å kunne inkludere dette i transkripsjonen var det viktig for meg å transkribere mens jeg ennå husket bevegelsene og konteksten. Jeg valgte å transkribere alt som ble sagt. Det vil si at jeg brukte vanlige bokstaver og konsentrerte meg om det som ble sagt, ikke hvordan det ble sagt. Jeg har for eksempel ikke tatt hensyn til informantenes

dialekter. Det er innholdet i ytringene jeg har fokusert på i transkriberingen av intervjuene. Jeg la inn egne kommentarer i transkripsjonen for å få med stedene hvor personen ler, gjør noe spesielt eller der hvor det oppstod pauser som var unaturlig lange. Dette er tatt med fordi jeg mener det er med på å forsterke det som er blitt sagt. Doble parenteser ble brukt for å markere non-verbale ytringer. Det er en viktig del av samtalen som ville blitt borte og dermed fjernet noe fra konteksten, hvis slike non-verbale ytringer ikke var en del av datamaterialet.

#### **4.3.6 Kategorisering og koding**

Kategorisering og koding er to begreper som brukes om hverandre om tilnærminger til tekstanalyse. Koding er når man knytter ett eller flere nøkkelord til deler av teksten for å identifisere ulike tema som teksten omhandler. Kodingen kan enten være datastyrt eller begrepsstyrt. I en begrepsstyrt koding er kodene utviklet før datamaterialet, og er ofte basert på allerede eksisterende teori på området. Datastyrt koding innebærer at kodene utvikles etter hvert som man leser seg gjennom datamaterialet (Kvale & Brinkmann 2010:209). Utgangspunktet for å starte analysearbeidet tok jeg i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Jeg valgte å ta starte med ti kategorier som dekker problemstillingen og forskningsspørsmålene, i tillegg valgte jeg å ta med en kategori som dukket opp som tema i de fleste intervjuene uten at jeg hadde forberedt det som samtaleemne i intervjuguiden. Det er derfor brukt både datastyrt og begrepsstyrt koding. Thomas Lindlof sier at klassifiseringen har to trinn, den første spontane og intuitive med mange kategorier og den andre som er mer systematisk og reflektert, med færre og større kategorier (Gentikow 2005: 121). De elleve kategoriene var som nevnt resultatet av en gjennomgang av intervjuguidens tema som var basert på problemstilling, forskningsspørsmål og hva som hadde blitt snakket om underveis i intervjuene.

Jeg startet analysearbeidet med å kode intervjutekstene. Det vil si at jeg leste gjennom alle tekstene og markerte de elleve kategoriene. Jeg valgte å gjøre dette på papir i første omgang, derfor ble alle tekstene skrevet ut i A3-format, og jeg brukte fargede tusjer til å markere de elleve ulike kategoriene. På den måten fikk jeg oversikten over hvert enkelt intervju.

Etter at den første kategoriseringen var gjort, lagde jeg færre kategorier (jf. Lindlofs mer systematiske klassifisering), som fungerte i større grad som sekkebetegnelser. Det vil si at de dekker over flere av de elleve kategoriene. Her valgte jeg å samle alle ytringene i en datamatrise i Word, slik at jeg hadde alt digitalt. På denne måten fikk jeg en oversikt over

både person- og temasentrerte dimensjoner ved materialet. Barbara Gentikow beskriver hvordan en slik matrise kan lages ved å plassere informantene vertikalt og temaene horisontalt, og så plassere de ulike ytringene i tilsvarende felter (Gentikow 2005:123). Jeg valgte å følge denne framgangsmåten for å kunne se den enkelte informants ytringer samlet, men også for å se informantgruppens ytringer om et bestemt tema i en helhet. Utsagnene valgte jeg å kopiere direkte inn i fra intervjuet. Dermed fikk jeg også en visuell oversikt over hvilke temaer som hadde tykke beskrivelser og hvilke temaer som var tynnere besvart.

For å få fram den enkelte informants livsverden er hver enkelt informant presentert gjennom et portrett. I portrettene er informantenes fortellinger deskriptivt gjenfortalt for å gi en så tykk beskrivelse som mulig av informantenes livsverden. Portrettene er samlet i kapittel 5.

#### **4.3.7 Vurdering av reliabilitet**

Reliabilitet betyr pålitelighet og troverdighet. I kvalitativ metode er forskeren måleinstrumentet, som strengt tatt ikke måler, men som vurderer og fortolker (Gentikow 2005:58). Hvordan kan man da sikre at en lignende undersøkelse kan oppnå samme resultat som denne? For å kunne avgjøre om forskningen er troverdig, må man vite hvordan datamaterialet er utviklet. I dette kapittelet har jeg gjort rede for hvordan arbeidet med intervjuguide og informanter har blitt gjort. Gjennom intervjuguiden kan andre stille de samme spørsmålene som jeg har stilt til en lignende gruppe informanter som jeg har brukt. Samtidig er det ikke sikkert at de fortolkningene jeg har gjort vil bli de samme hos en annen forsker. Forskeren må derfor være bevisst sin egen rolle, både i intervjusituasjonen og i analysen. Jeg har gjort rede for min rolle, min forforståelse og mine fordommer i kapittel 4.4. Jeg har bevisst brukt metodiske prinsipper for å redusere min påvirkning på materialet, gjennom å forholde meg til praktiske tips i metodelitteraturen som for eksempel hos Kvale & Brinkmann (2010). Jeg har valgt å transkribere intervjuene ordrett, slik at de framstår slik de ble sagt. Jeg har også kategorisert og laget datamatrikse for å systematisere materialet. De ulike valgene som er gjort både i arbeidet med datamaterialet og i analysen, er nøye beskrevet, slik at det er mulig å følge hva som er blitt gjort og hvorfor.

#### **4.3.8 Vurdering av validitet**

Validitet betyr bekreftbarhet og gyldighet. Har det som blir undersøkt, relevans i forhold til problemstillingen? I denne oppgaven har jeg gjort rede for prosessen, fra intervjuguiden og rekruttering av informanter til de endelige resultatene. En slik redegjørelse gjør det mulig for

andre å vurdere i hvilken grad forskningen svarer på problemstillingen og forskningsspørsmålene. Jeg har gjort prosessen gjennomsiktig og vist til de valgene som er gjort. Jeg har også tatt utgangspunkt i relevant forskning på feltet for å støtte opp om mine funn, og der hvor mine funn ikke støtter annen forskning, har jeg forsøkt å begrunne hvorfor det er forskjeller.

## 4.4 Refleksjon rundt egen rolle

Det er viktig å være bevisst forskerens rolle ved bruk av kvalitative forskningsintervju. Forskeren er til stede i samtalen og kan på den måten være med på å påvirke svarene intervjupersonen gir. I avsnittet om intervjuguiden har jeg gjort rede for hvordan ulike spørsmålstyper kan være med på å forhindre at forskeren stiller ledende spørsmål. I dette avsnittet kommenterer jeg to andre forhold som jeg mener kan være med på å påvirke intervjusituasjonen.

Barbara Gentikow trekker fram maktforholdet mellom forskeren og intervjupersonen som et ikke uproblematisk forhold. Forskeren er ofte den dominerende parten i en intervjusituasjon, fordi han eller hun representerer en akademisk verden og dermed står i en maktposisjon (Gentikow 2005:49). Men det blir også presisert at dette ikke like stor grad gjelder studenter som er forskere. I mitt tilfelle velger jeg å kommentere dette maktforholdet nærmere. De fleste av informantene har utdanning på høyskole eller universitetsnivå, og derfor så de nok ikke på meg som en person med høyere kulturell kapital i forhold til dem selv. Jeg har også tenkt at alderen kan spille inn på forholdet mellom meg og informantene, det er rundt 40 års aldersforskjell mellom meg og informantene. Dette kan ha vært med på å jevne ut maktforholdet mellom oss ved at jeg har en iboende forståelse (eller fordom) om at fordi de er eldre enn meg så har de også mer erfaring og kunnskap, og at de ser tilsvarende på meg som ung selv om jeg er i en forskerrolle.

I en fenomenologisk tilnærming til et felt er det viktig at forskeren er bevisst sine fordommer og forforståelse av emnet. Jeg opplevde ganske tidlig i intervjuprosessen at jeg gjennom intervjuguiden hadde et bilde av de eldre som mindre kompetente databrukere enn det de faktisk var. Spørsmålene var basert på en fordom om at data er vanskelig å forholde seg til hvis man er en eldre bruker. Eldre er på ingen måte en så homogen gruppe som jeg hadde forestilt meg. Dette opplevde jeg som nesten litt flaut, fordi enkelte av spørsmålene jeg hadde tenkt å stille, var ikke fordomsfrie i forhold til mitt syn på eldre databrukere. Jeg

valgte derfor å ikke stille disse spørsmålene der det kom fram at spørsmålene kunne oppfattes som en undervurdering av kompetansenivået til informantene. Dette påvirket ikke intervjuenes form, men det endret mitt syn på datamaterialet. Jeg ble bevisst på min oppfatning av eldre og prøvde å legge vekk dette synet i møtet med informantene, og derfor mener jeg at forståelseshorisonten min har endret seg fra prosjektets planleggingsprosess og fram til analyseprosessen.

## 4.5 Forskningsetikk

Når man bruker mennesker som informanter, kommer man tett inn på menneskene og deres fortellinger. Det er derfor viktig å være klar over de forskningsetiske kravene som stilles for å gjennomføre en slik type kvalitativ forskningsoppgave. Prosjektet er meldt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og er godkjent med tanke på innhenting av persondata (Vedlegg 2). Lydopptakene fra intervjuet og de transkriberte intervjuene vil bli slettet når prosjektet er avsluttet, i henhold til retningslinjene gitt fra Personvernombudet for forskning (NSD).

Informantene er anonymisert i oppgaven, slik at det ikke skal være mulig å identifisere dem. Alle informantene er gitt nye navn som ikke har forbindelse med deres egentlige navn. Dette er informantene blitt informert om skriftlig i forkant av intervjuene (se vedlegg 1), og de har hele tiden hatt mulighet til å trekke seg fra prosjektet uten å oppgi grunn. Alle informantene har skrevet under på en bekreftelse på at informasjonen er lest, og at de samtykker til å delta i prosjektet. Det har vært viktig at informantene har vært klar over at jeg som forsker har taushetsplikt og at de vil bli anonymisert, slik at de har kunnet uttrykke seg mest mulig ærlig og oppriktig i intervjuet.

## 4.6 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg redegjort for hvordan jeg har gått fram for å rekruttere informanter, og for hvordan intervjuene er gjennomført. Videre har jeg forklart hvilke metodiske valg som er gjort for best å kunne besvare problemstillingen. Jeg har tatt utgangspunkt i vitenskapsteoretiske perspektiver og metodelitteratur, og vist hvordan dette er brukt praktisk i eget arbeid.

## 5. Digitale portretter

Dette kapittelet inneholder en beskrivelse av de fem eldre informantene med fokus på deres digitale ferdigheter knyttet til nettbanktjenestene. Beskrivelsene har jeg valgt å kalle portretter. Grunnlaget for hvert portrett er intervjuet jeg har gjort med hver enkelt. Informantene har blitt anonymisert og fått pseudonymer. Hvert portrett innledes med et sitat fra intervjuet som karakteriserer den portretterte. Framstillingen i dette kapittelet er deskriptiv, og i kapittel 6 vil funnene bli analysert og drøftet i lys av aktuell teori og tidligere forskning som det ble redegjort for i kapittel 2 og 3.

### 5.1 Solveig: “Når jeg er litt mer stø skal jeg få Internett hjemme”

Solveig er 67 år, skilt og bor alene. Hun er pensjonist og det er mange år siden hun var i arbeid. Hun er utdannet hjelpepleier, men sluttet å arbeide som det da helsen ikke holdt lenger. Hun omskolerte seg for å slippe den fysiske belastningen i arbeidet, og begynte på voksenopplæring for å få studiekompetanse, men har ikke vært i annet arbeid etterpå. I dag er hun en aktiv pensjonist som deltar på ulike arrangement i regi av eldresenteret, og hun reiser mye, spesielt i vinterhalvåret.

Solveigs første møte med datamaskiner var for godt over tjue år siden i studiesammenheng. Den første datamaskinen kjøpte hun midt på 1980-tallet, men den kan ikke sammenlignes med den maskinen hun har i dag. Hun har en dyr, bærbar maskin med mange funksjoner, men som hun ikke er helt fortrolig med ennå. Da hun skulle kjøpe maskinen, oppsøkte hun en lokal butikk og fortalte at hun var glad i å ta bilder, og derfor ønsket en maskin hun kunne redigere bilder på. Butikken anbefalte henne en maskin med mange funksjoner, og den kjøpte hun. I ettertid fikk hun vite at eldresenterets dataklubb og representanter fra Seniornett kunne hjulpet henne med å velge en maskin som var mer tilpasset hennes behov og kompetanse. Hun har deltatt på innføringskurs gjennom eldresenteret for å lære å bruke Internett, og da har hun hatt med sin egen maskin. Men det har tatt lang tid å bli kjent med maskinen, og siden kursholderen og de andre deltakerne heller ikke har hatt samme maskin som henne, har det vært vanskelig å følge med på framgangsmåtene som ble vist på kurset. Solveig ønsker å lære mer, spesielt å bli trygg på Internett og e-post, for det er hun veldig usikker på. Hun har ikke internetttilkobling hjemme i leiligheten, så hun bruker Internett når



hun er på eldresenteret. Hun ønsker å få Internett hjemme, men hun vil ha mer kompetanse om Internett før hun anskaffer seg det. Hun forteller også at hun er usikker på om hun har nok selvkontroll til å skru av maskinen når hun får nettet inn i stua. Da er alt tilgjengelig for henne hele døgnet, og hun tror kanskje hun kan bli hektet. Hun vet ikke om hun har karakter til ”(...) å trykke på riktig knapp når det er stengetid”.

Selv om Solveig ikke oppfatter seg selv som så veldig kompetent eller har Internett hjemme, har hun valgt å gå over til nettbank. For å få tilgang til nettbanktjenestene går hun til banken hvor hun bruker bankens datamaskiner og tilkobling. Selv om hun fortsatt må gå fysisk til banken for å få brukt nettbanktjenestene, så opplever hun det som en større frihet enn å måtte stå i kø og få hjelp i skranken. Hun har prøvd å bruke nettbanken på sin egen maskin med internetttilkobling på eldresenteret, men har ikke fått det til å fungere.

I banken kan hun få hjelp hvis hun trenger det, men hun er ikke alltid like imponert over kompetansen til de ansatte. En gang endte hun opp med å betale dobbel husleie for en periode fordi hun ba en bankansatt se om hun hadde fått til å legge inn regninger med forfall framover i tid. Det hadde hun klart, men den bankansatte la også inn alle en gang til. Solveig omtaler hele episoden som en arbeidsulykke, og har ikke opplevd lignende situasjoner med de bankansatte i ettertid. Selv om hun selv har gjort noen feil, opplever hun ikke nettbanken som utrygg. Den gangen hun tastet feil sum på en innbetaling og endte opp med å betale over 7000 kr i stedet for 300 kroner, så var det ikke vanskelig å finne ut av det, og hun fikk pengene tilbake. Hun opplever det som en trygghet å ha noen i nærheten å spørre hvis det oppstår problemer. En gang trodde hun at hun hadde gjort noe feil, for hun fikk ikke logget seg inn, men så viste det seg at internetttilkoblingen var nede på grunn av veiarbeid i området rundt bankfilialen, og at ingen hadde internetttilgang.

Solveig overlater banktjenestene til sønnen når hun skal utenlands, slik at hun er sikker på at regninger blir betalt i tide. På spørsmål om hun ikke bruker nettbanken når hun er ute og reiser, svarer hun at da er hun på ferie. I startet gikk hun i banken to ganger i måneden for å betale regninger som hadde kommet, men etter en tid fant hun ut at det var ikke nødvendig å samle opp regningene. Nå går hun i banken etter hvert som regningene kommer og legger dem inn med riktig forfallsdato fram i tid.

Solveig liker best å se folk i øynene når hun skal kommunisere med noen, derfor tror hun ikke at hun i framtiden kommer til å sende e-post til banken hvis det er noe hun lurar på. Hun

sier at hvis hun hadde vært tretti år yngre, hadde hun kanskje prøvd å kommunisere gjennom e-post, men at hun nok vil fortsette å gå i banken hvis det er noe. Av tjenestene som finnes i nettbanken til Solveig, er det kun å overføre penger og betale regninger hun benytter seg av. Hun tror ikke at hun kommer til å utforske alle mulighetene som ligger i systemet, for hun ”(...) må jo ha behov for det.”

## 5.2 Harald: “Det er viktig å understreke at dette har kommet for å bli”

Harald er 74 år gammel. Han er gift for andre gang, og har to voksne barn. Harald pensjonerte seg da han var 65 år, men han forteller at han gjerne skulle fortsatt lengre hvis han hadde fått muligheten til det. Harald er utdannet ingeniør, men før det jobbet han som mekaniker til sjøs, og han beskriver seg selv som en praktiker heller enn en teoretiker. Han har arbeidet mange år i industrien, og har reist mye i arbeidet. Han har vært både salgssjef og innkjøpssjef i firmaet han jobbet i. I dag er han en aktiv pensjonist som bruker mye tid på å hjelpe familie og venner med praktiske gjøremål. Han er også styreleder i borettslaget han og kona bor i. Det er et verv som er utfordrende fordi det bor en del eldre i borettslaget som ikke kan delta i vedlikeholdsarbeidet i den gamle bygården. Harald har en svigermor i nittiårene som trenger en del hjelp med praktiske gjøremål, og han er innom henne nesten hver dag. Han hjelper henne blant annet med alt som har med banktjenester å gjøre, og siden svigermoren ikke bruker nettbank, må han forholde seg til brevgirosystemet hun bruker. Haralds søster i midten av åttiårene får også hjelp av ham når det gjelder å betale regninger, men heller ikke hun bruker nettbank.

Haralds første møte med datamaskiner var i jobbsammenheng. Han forteller at det raskt ble et skille blant de ansatte når det gjaldt digitale ferdigheter. De som hadde kontorjobb behersket mange funksjoner og kunne mye, mens de som jobbet en del ute i feltet og reiste mye kunne det de måtte kunne. Harald tilhørte selv den siste gruppen. Firmaet holdt en del kurs for å lære opp de ansatte, men Harald opplevde disse kursene som for lite tilpasset de ulike gruppene. Derfor var det lite han fikk ut av kursene, da de startet på et høyere nivå enn der han selv var. I dag ser han på seg selv som mest selvlært, og kona og den yngste datteren er viktige personer han kan spørre om hjelp hvis noe er vanskelig. Han sier det er stor forskjell i den kompetansen som kreves i dag og den han selv har. Han tok et kurs i

touchmetoden da han var i militæret for over femti år siden, riktignok på skrivemaskin, men han klarer likevel ikke se på tv og skrive på pc samtidig, slik som den yngste datteren klarer.

Han hjelper både svigermoren og søsteren sin med mange tekniske ting, og har fått begge to til å ta i bruk telefoner med store taster som er enkle å beherske. Men han må fortsatt forklare gang på gang at det er den grønne knappen som gjør det mulig å ringe ut. Han sier at det ikke kan være lett å bli gammel her i landet hvis man ikke klarer å henge med på den digitale utviklingen. Han trekker spesielt fram hvordan NRK henviser til nettsidene sine i nyhetsendinger. Han synes det er brutalt hvordan de som ikke har datatilgang blir stengt ute. ”De har vært med på å bygge landet, og det er takka altså, utmeldt.” Samtidig mener han at det kanskje har vært for lett å ikke ta i bruk data og Internett. Han vet om flere både som er yngre og eldre enn han selv som sier at de er blitt for gamle for å lære noe nytt. Harald mener også at bankene kunne vært mer ”på” eldre kunder og tilbudt kurs i bruk av nettbanktjenestene. Han mener at hvis bankene ikke tar et nei for et nei, men maser litt på de eldre, så ville kanskje flere kommet i gang med nettbank og sett hvor enkelt det egentlig er.

Tidligere i år opplevde han at internettilkoblingen forsvant, og forsto etter hvert at det var noe galt med ruter. Da den nye ruter ble levert, ringte Harald etter den yngste datteren for å få den opp å gå. Selv om han har brukt datautstyr i snart tretti år, føler han at han har kommet seint på banen, og at det er mye han ikke behersker like godt som han kanskje burde. Men han bruker data og Internett i det daglige til det han har behov for. Han skriver dokumenter til møter i borettslagsstyret og lignende på datamaskinen, og noen av dokumentene sender han med e-post. Noen av styremedlemmene har ikke e-post, slik at Harald uansett må skrive ut dokumenter og levere fra seg på papir.

Banken Harald bruker har han valgt fordi det var den banken som arbeidsgiveren brukte. Gjennom arbeidsgiveren fikk de ansatte et godt tilbud på banktjenester. Siden han har vært fornøyd med banken, har han heller ikke hatt noe behov for å bytte. Banken samarbeidet med arbeidsgiveren for å gi de ansatte opplæring i bruk av nettbanktjenestene da tjenestene ble lansert.

Harald opplever det å bruke nettbank som en frihet i forhold de tidligere systemene med brevgiro og telegiro. Han bruker brevgiro når han hjelper søster og svigermor med banktjenester, men han omtaler det som ”noe dritt” i forhold til nettbank. Brevgirosystemet er for dyrt og tungvint, mener han, men sier at han kan si det fordi han er blitt vant til

nettbanken og dermed har et sammenligningsgrunnlag. Han trekker fram oversikten og tilgjengeligheten som de to største fordelene med nettbanktjenestene. Han er ikke avhengig av noe annet enn en fungerende datamaskin og en internettilkobling for å benytte dem. Da han fikk tilsendt siste strømrregning var det greit å ha nettbanken. Regningen han mottok hadde et så høyt beløp at han raskt forsto at noe var galt. Han gikk inn i nettbanken og så over tidligere transaksjoner for å være sikker på at han ikke hadde gjort noe feil med innbetalingene. Noe senere fikk han brev fra strømleverandøren som beklaget at det var de som hadde gjort en feil.

Han har ingen faste rutiner for når han bruker nettbank, men etter hvert som han får regninger i posten legger han dem inn i nettbanksystemet slik at de blir betalt til forfallsdatoen. Han sier selv at han tror det er fordi han er redd for å miste kontrollen at han ikke har tatt i bruk e-faktura. Han vet ikke om det er en begrunnet frykt, men føler at så lenge han har en viss hold om regningene fysisk, så har han en annen type kontroll enn hvis han overlater alt til banken. Harald ønsker fortsatt å motta kontoutskrift fra banken på papir hver måned.

Harald oppsøker kun banken fysisk når han lurert på noe eller hvis han trenger å ta ut valuta. Det hender han har behov for å overføre penger til en konto i et land i Afrika, men da går han til en annen bank som har spesialisert seg på transaksjoner til utlandet. Selv om Harald ikke går til banken så ofte etter at han begynte med nettbank, har han fortsatt en fast filial som han oppsøker. Der kjenner han de som jobber, og det opplever han som betryggende.

### 5.3 Maria: “Det er jo moro å få det til”

Maria er 68 år og skilt. Hun har variert yrkesbakgrunn både fra mediebransjen der hun har vært i både radio og tv, og fra forlagsbransjen der hun har jobbet som konsulent. I dag jobber hun som lærer ved en videregående skole.

Maria har vært trofast til den banken hun er kunde i helt siden hun ble introdusert for den gjennom en tidligere arbeidsgiver. Selv mener hun at hun har vært kunde der for lenge, og er kritisk til bankens gebyr på alle tjenester. Alle gebyrene var også det som fikk henne til å gå over til å bruke nettbank. Da det kostet syv kroner for hver brevgiro bestemte hun seg for å prøve ut nettbanktjenestene. Hun mener at det fortsatt er for høye gebyr på banktjenester, men at det ikke bare er bankene som opprettholder gebyrene. Hun opplever det som en

generell tendens i samfunnet at gebyr opprettholdes, mens det er brukerne som må gjøre jobben.

Det at det er Maria som selv utfører tjenestene, har også resultert i at hun har litt bedre oversikt enn før over hva som går inn og ut av kontoen. Hun får fortsatt kontoutskriften tilsendt i posten, det samme med regninger. Hun sier at hun nok er litt gammeldags der, men at hun vil ha oversikten selv.

Maria foretrekker å snakke direkte med bankens ansatte hvis det er noe hun lurer på, og har derfor aldri prøvd å sende e-post til banken. Hun hadde en fast filial som hun pleide å oppsøke hvis det var noe, og det var også der hun fikk opplæring i å bruke nettbanktjenestene. Den filialen er nå nedlagt, og hvis hun opplever vanskeligheter med det tekniske spør hun som regel en kollega.

Maria sier at hun har mye igjen å lære før hun kan kalle seg digital kompetent. Hun har deltatt på flere kurs, men opplever at når hun ikke bruker funksjonene så ofte, glemmer hun dem lett. Hun ønsker å bli flinkere til å finne ut av ting på Internett, enten det har med steder i verden å gjøre eller reisebestillinger, men også rent ferdighetsmessig føler hun at hun har mer å lære. Da hun klarte å bestille billetter til en teaterforestilling i Paris på en fransk nettside og fikk opp beskjeden om at billettene var hennes, ble hun kjempestolt. Maria synes den ”nye verdenen” på Internett er fantastisk, og hun skulle ønske at hun hadde vært yngre og mer smidig i hodet, slik at det hadde vært ennå lettere å følge med. For å følge med, ”det er et must”.

De som ikke er på nett blir satt på sidelinjen, mener Maria. Hun synes det er fælt at telefonkatalogen ikke kommer på døra lenger, for hva med de som er gamle og dårlig til beins? Det koster en liten formue å ringe opplysningen. Man blir på mange måter handikappet av å ikke være på nett. Hva som vil skje den dagen hun selv blir eldre og kanskje blingser litt mer enn i dag, vet hun ikke. ”Men den tid, den sorg.”

Maria er fortrolig med nettbanken i dag, selv om hun beskriver det første møtet som forferdelig. Hun måtte ha mye hjelp for å komme i gang. I dag går det greit ”bare datadyret funker.” Det er i hovedsak KID-numrene som irriterer henne. Hun kan ikke forstå at det må være så mange siffer, og det er vanskelig å taste alle riktig. Det er noen elementer ved nettbankens design som også irriterer Maria, spesielt gjelder dette animasjoner som hun opplever som forstyrrende. Hun liker heller ikke når det har skjedd forandringer i designet på

bankens forside. Hun mener at det må være mulig å ha en ryddig og enkel side uten de store forandringene, og ikke så rotete som hun opplever at sidene er i dag. Hun trekker fram ”Java Kaffe”, blinkende reklamefelt og snertne ting som beveger seg som forstyrrende elementer som unødvendige i nettbanken. Men hun tror kanskje at hun mener dette fordi hun er gammel, og at ungdommen synes at det er snertent.

Sikkerheten på Internett skremmer Maria. Det blir stadig flere passord og operasjoner hun må gjøre for å få logget inn på nettbanken. Hun forstår at det er viktig å bytte passord ofte, og at KID-numrene er lange for sikkerhetens skyld, men når noen klarer å ta seg inn på Stortinget, så kan de vel klare å hacke hennes konto også? Men hun forteller at hun opplevde det som skummelt den første gangen hun skulle bruke en minibank også. ”Jeg var jo så nervøs, og tenkte at det sto ti mordere bak meg og skulle tømme kontoen.” Men nå, når hun først har vent seg til systemet, så er går det stort sett greit. Hun ser på nettbanktjenestene, og Internett generelt, som et sårbart medium. Og hva gjør vi den dagen alt er nede?

## 5.4 Eldbjørg: “Jeg har ikke tid til å kaste bort så mye tid på å stå i kø”

Eldbjørg er 73 år gammel. Hun er gift og har to voksne barn. Hun er ingeniørutdannet og jobbet mange år som ingeniør før hun tok pedagogikkeksamen og begynte som lærer i videregående skole. Hun gikk av med pensjon som 67-åring, og er i dag en aktiv pensjonist. Hun er frivillig ved et eldresenter, lager håndverksprodukter til julemesser og er ansvarlig for eldresenterets dataklubb.

Eldbjørg var tidlig ute med å ta i bruk data, men sier at den kunnskapen hun har fra tidligere ikke er så nyttig i dag. Hun har blant annet tatt eksamen i programmeringsspråkene BASIC og PASCAL for mange år siden, så hun kan programmere, men det er det jo ingen som har behov for å kunne lenger. Den første datamaskinen Eldbjørg og mannen kjøpte kostet over førti tusen kroner, og det var viktig at det gikk an å spille sjakk på den. Eldbjørg husker at de egentlig trengte ny sofa, for det var hull i den de hadde, men så la de et teppe over sofaen og kjøpte den dyre datamaskinen. Hun anser seg som selvlært når det gjelder de nye tingene, men nå synes hun at det tar lang tid å lese seg til ny kunnskap i forhold til før, så nå vil hun helst gå på kurs for å lære. Hun holder på å lære seg bildebehandling, og målet er å få system på alle bildene ved å redigere, lagre og plassere dem i mapper. Seniornett har holdt kurs i akkurat dette, så hun prøver å skrive en bruksanvisning som hun kan bruke på eldresenteret

slik at andre også kan lære det samme. Hun har forsøkt å sette seg inn i slektsgranskning på Internett, men hun har ikke tid til alt og ønsker heller å lære seg en ting ordentlig først. Eldbjørg regner med at hun vil få bedre tid når hun blir 80-90 år, for da tror hun at hun blir mer stillesittende enn i dag. Og når hun blir stillesittende må hun holde seg oppdatert via Internett, for da tror hun ikke at hun vil være like mye ute i samfunnet som nå.

Mannen til Eldbjørg er ikke like datakyndig som henne, så det er hun som har ansvaret for nettbanktjenestene til begge. Spøkefullt forteller hun at mannen må spørre henne hvor mange penger han har på kontoen, for ”han har ikke peiling”. Eldbjørg har prøvd ut de fleste av funksjonene som nettbanken har å tilby, hun har både solgt aksjene sine og overført penger til utlandet. Den gangen hun skulle overføre penger til utlandet gikk hun først i banken for å få hjelp da hun ikke visste hvordan det skulle gjøres. Det var så mange skjemaer hun måtte fylle ut at hun spurte om hun ikke kunne gjøre dette selv gjennom nettbanken. Den bankansatte sa at det var så enkelt at selv mor kunne klare det, så Eldbjørg bestemte seg for å prøve. Hun hadde litt problemer med hvor hun skulle plassere noen siffer, men etter en telefon til banken fant hun ut av det. Hun sier at det var mye enklere med nettbank enn å gjøre det i banken, og så slapp hun både kø og papir.

Eldbjørg har flere ganger hjulpet andre eldre med å lære å bruke nettbank på eldresenteret. Hun sier at det er viktig at brukerne er trygge på maskinen før de setter i gang med nettbank. Hvis de ikke klarer å flytte på musa, så klarer de ingenting. Selv synes Eldbjørg at det å bruke mus er umoderne, og synes det er enklere å bruke touchpad på selve datamaskinen. Når brukerne behersker musa, så setter Eldbjørg av tid til å lære dem nettbankens innloggingsprosedyre. Hun sier at det må gjøres veldig grundig, for hvis brukerne ikke er trygge på brukernavn og passord, så tror de at de skal miste hele formuen sin. Hun bruker mye tid på å lære bort dette, slik at det sitter. Deretter går hun ofte over til å bruke bankenes demonstrasjonsprogrammer. Der kan man øve seg på å bruke nettbank, men Eldbjørg mener at disse programmene ikke alltid er like gode. Derfor hender det at hun samler opp egne regninger og bruker sin egen nettbank som øvingsarena for andre eldre. ”For det er mye mer virkelig, og så kan vi gjøre det sammen, på ordentlig.” Eldbjørg lærer også bort at det ikke er farlig å gjøre feil, så hun pleier å skrive inn feil tall eller la felter stå blanke slik at de ser hvilken respons nettbanktjenestene gir på feil.

Eldbjørg mottar regningene sine på papir i posten, men dette ønsker hun ikke å fortsette med. Hun er interessert i å ta i bruk e-faktura og avtalegiro, og en av grunnene er blant annet at en

del firma krever ekstra gebyr hvis man skal fortsette å få regningene på papir. Slike gebyr er ikke Eldbjørg interessert i å betale.

Fordelen med å bruke nettbank er at Eldbjørg slipper å stresse til banken. Hun har logget seg på nettbanken på ferie, fra fjellet, fra eldresenteret og hjemmefra, men hun har ennå ikke prøvd å bruke nettbank i utlandet. Hun er ikke bekymret for sikkerheten til nettbanktjenestene, og mener at det er kundens ansvar å passe på kodene slik at ingen andre får tilgang til kontoen. Selv om Eldbjørg mestrer mange tjenester, har hun ikke tatt i bruk kredittkortbetaling på Internett. Hun tenker at akkurat det trenger hun å lære mer om, slik at hun for eksempel kan betale en flyreise med kredittkort. Hun tror ikke det vil være så vanskelig å lære seg. ”Det er jo bare å betale.”

Siden mannen til Eldbjørg ikke kan bruke nettbanktjenestene, må Eldbjørg, når hun skal legges inn på sykehuset om noen måneder, for første gang overlate tilgangen til kontoen til noen andre. Da er det sønnene som får ansvaret for at regningene blir betalt. Hun har aldri gitt fra seg brukernavn og passord før, men hun stoler på sønnene sine og er helt avhengig av deres hjelp mens hun er borte.

Eldbjørg tenker at de datakunnskapene hun har i dag og tilgangen til tjenester på Internett, som for eksempel nettbank, vil gjøre alderdommen enklere. Hun er dårlig til beins, og sier at hun nok ikke tørr å gå ut på glattisen når hun blir eldre. Hun kan ikke skjønne annet enn at hun vil være mye mer selvstendig og kan ordne det meste selv med nettbanken hjemmefra, i stedet for å være avhengig av andres hjelp for å komme seg til banken. Det eneste hun tror kan hindre henne i å bruke nettbanktjenester og datamaskin i framtiden, må være hvis hun får Alzheimers eller blir dement. Da ser hun for seg at hun må overlate ansvaret for økonomien til sønnene.

Hun skjønner seg ikke på alle de gamle som ikke gidder å lære seg å bruke datamaskiner. Eldbjørg sammenligner de som er skeptiske i dag med sine egne besteforeldres skepsis til elektrisitet. Hun husker at besteforeldrene var redd for elektrisiteten, og at de alltid sjekket nøye alle ledninger og kontakter, slik at ingenting farlig kunne skje. Eldbjørg er oppvokst i en stor by, og hadde et naturlig forhold til elektrisiteten som noe som alltid hadde vært der, i motsetning til besteforeldrene som bodde på gård på bygda og hadde levd lenge uten elektrisitet. I dag tenker hun at en del eldre er redde for datamaskiner og ny teknologi på samme måte som hennes besteforeldre var. De blir holdt utenfor samfunnet. Eldbjørg forstår



at noen kanskje har kommet for sent i gang og dermed er for gamle, men hun mener at alt for mange har valgt å ikke ta i bruk datamaskiner. Hun mener at det er mye man kan lære seg når man har fylt 70 år, og veldig mange går av med pensjon tidlig og har all verdens tid til å lære seg nye ting. Både NRK sine henvisninger til nyhetssaker på Internett og at telefonkatalogen ikke lenger kommer på døra, er emner det snakkes om på eldresenteret. Eldbjørg sier at hun ikke kan forstå at noen synes det er så vanskelig å ta i bruk data eller mobiltelefoner, men legger til at det helt sikkert er visse ting hun ikke gidder å lære seg når hun blir 90 år også.

## 5.5 Birgit: “Har ikke vært i banken på år og dag”

Birgit er 69 år, enke og har tre voksne barn. Hun har en lang karriere bak seg i høgskolesystemet, og har utdanning innen idrett og pedagogikk. I dag har hun eget firma og jobber med det hun synes er morsomst, nemlig friluftsliv og fysisk aktivitet. Hun er en aktiv dame som gjerne reiser rundt i verden for å delta på ulike mosjonsløp. I tillegg er hun med i forskjellige lag og foreninger knyttet til friluftsliv, og bruker mye tid på å holde seg i aktivitet.

Det første møtet med datamaskiner hadde Birgit på arbeidsplassen for om lag tretti år siden. Nesten samtidig kjøpte de hjemmedatamaskin, en maskin hun beskriver som en ”stor greie”. Hun husker ikke sitt første møte med Internett, men ser på Internett som en helt ny verden. Hun vet godt hva Facebook og Twitter er, har vært inne og tittet, men har ikke meldt seg inn. Hun sier at der går grensen. Hun må jo ha tid til det også, hvis hun skal være der. Men hun bruker datamaskinen hver dag. Hun har en hektisk hverdag hvor hun ofte ikke har tid til å se på nyhetene på tv, og da er det fint å ha nettaviser for å holde seg oppdatert på det som skjer i verden. Hun skriver dokumenter, sender e-post og bruker nettbank, men hun mener selv at hun ikke er en avansert databruker. Hun skulle gjerne lært litt mer ”fikse ting”, som å lage julekort med fine bilder på og lignende. Hun er ikke noe god på det i dag. Likevel sier hun at hun er en bedre databruker enn andre eldre hun kjenner. Hun sier at hvis hun får litt bedre tid, skal hun satse på å bli bedre, som et utviklingsprosjekt for seg selv, men hun må bli ferdig med skisesongen først.

Birgit valgte bort sin bank gjennom mange år da det ble dyrt å bruke den. Hun fant ut at hun fikk mer for pengene andre steder, og har nå flyttet sitt kundeforhold til en ren nettbank. I tillegg har hun valgt å ha bankkort fra en annen bank med bedre betingelser. Hun forteller at

hun tidligere hadde den samme banken gjennom flere tiår, men da behovet for en fysisk bank ble mindre og mindre, var det prisen på tjenesten som avgjorde hvilken bank hun skulle forholde seg til. Hun sier at banktjenestene fort kan bli dyre hvis man ikke passer på, så hun har valgt de banktjenestene som er billigst ut fra sitt behov. Hun har tidligere brukt kontofon, telegiro og brevgiro, men har kuttet det helt ut etter at hun tok i bruk nettbanktjenestene. Birgit har sendt spørsmål til banken på e-post og opplevd å få svar med en gang. Og hun er glad hun slipper å forholde seg til en fysisk bank.

Birgit har brukt nettbank siden banken tilbød tjenesten for første gang. Hun har ikke hatt noen problemer knyttet til tjenestene, bortsett fra en gang. Da ringte hun kundeservice som spurte om hun hadde lastet ned siste versjon av Java. Det hadde hun ikke tenkt på, så da den var lastet ned virket nettbanktjenestene igjen. Hun opplever ikke at hun kan for lite til å bruke nettbank, og anser nettbanktjenestene som enkle. Men hun skjønner at de som har litt redsel for tastaturer vegrer seg for å ta teknologien i bruk. Birgit tror at hvis man har hatt et praktisk yrke hele livet og aldri før tatt i en skrivemaskin, så kan det virke skremmende å skulle forholde seg til banken gjennom en datamaskin. Hun har selv en mor i nittiårene som synes bankkort var skummelt da hun fikk det. Men med litt trening, så mestret hun det etter hvert. Birgit tror at mange eldre i dag har barnebarn som kan hjelpe dem i gang med å bruke datamaskinen, og at de opplever det som ganske så kjekt.

Birgit ønsket å legge inn alle innbetalingene av husleia for et helt år inn i nettbanken med automatisk trekk hver måned, men det gikk ikke fordi forretningsføreren i sameiet ikke kunne se hvem som hadde betalt og ikke. Så nå legger hun inn alle regningene hver måned, slik at de ligger klare til å betales ved forfallsdato. Hun tror hun er inne på nettbanktjenestene ca. en gang i uka, litt avhengig av hvor mange regninger som skal betales.

Birgit opplever nettbanken som sikker, men synes det er kronglete å logge seg inn med kodebrikke og passord. Hun sjekker alltid at oversikten stemmer med hennes faktiske forbruk og det virker ryddig og fint, så hun har ingen grunn til ikke å stole på nettbanktjenestene. Hun synes det er trygt at banken også har lagt inn at hun må bekrefte hver enkelt betaling. Hvis man bommer på en null i en betaling kan det fort bli mange penger som går ut av kontoen, så hun synes det er greit å kontrollere en ekstra gang.

Birgit sier at det er stor forskjell på å gå i banken og snakke med en person, kontra det å sitte på nettet. Hun sier at bankene også har endret seg etter at nettbanken kom. Den lokale

---

bankfilialen er nedlagt, og hun opplever at avstanden til banken har økt etter at hun tok i bruk nettbank. Hun vet om eldre som savner filialen, for da hadde de et sted å gå og noen å snakke med, men selv har hun ikke kommet dit i livet at hun har behov for å gå i banken for å få dekket sosiale behov.

En av de store fordelene med nettbank synes Birgit er friheten det gir henne. Nå kan hun betale regninger døgnet rundt, uten å være avhengig av bankens åpningstider. Hun synes bankenes åpningstider er ganske firkantet i forhold til tendensene ellers i samfunnet hvor for eksempel matbutikker er tilnærmet døgnåpne. Med nettbanken har hun muligheten til å styre sin egen tid. Hun mener at hun hadde like god oversikt over økonomien før hun begynte med nettbank, men at hun i dag kan sjekke månedsoversikter raskere og enklere enn tidligere. Det er bare å logge seg inn, så får hun full oversikt over bevegelsene på kontoen. Før mottok hun kontoutskrifter på papir i posten, men da den gamle banken begynte å ta betalt for å sende dem til henne, sluttet hun med det. I dag får hun alle brev fra banken som elektroniske brev, noe som har ført til at hun ikke lenger samler disse papirene i perm, men har dem lagret i nettbanken. Da kan hun lett finne de fram når selvangivelsen kommer.

Designet til nettbanktjenestene har forandret seg fra slik de var utformet de første årene Birgit brukte nettbank. Hun opplever ikke endringene som problematiske, men ser på de som forandringer for å bedre brukervennligheten for kundene. Birgit er ikke så glad i animasjoner som ruller over skjermen og forstyrrer synsfeltet. ”Plutselig har en bil kjørt over skjermen eller et hus har flydd forbi.” Hun opplevde slike animasjoner i større grad i den gamle banken, og er stort sett fornøyd med designet til banken hun bruker i dag. Når det gjelder framtiden og bruk av nettbank når hun blir eldre, er hun ikke bekymret. Hun tenker at hvis synet svikter, så kan man regulere ganske mye med skriftstørrelse og briller.

## 6. Analyse av datamaterialet

I dette kapittelet skal jeg legge fram en analyse av datamaterialet med utgangspunkt i teoriene som ble gjort rede for i kapittel 3. Selve datamaterialet består av intervjuer med de fem informantene som ble portrettert i kapittel 5. De transkriberte intervjuene er på om lag 100 sider til sammen. I dette kapittelet skal jeg presentere en samlet framstilling av de fem eldres opplevelser av nettbankbruk. Jeg vil først kort oppsummere en del informasjon om informantene, før jeg går over på selve analysen. Analysen er delt inn i delkapitler som omhandler hvert sitt tema. Med unntak av sjangerdiskusjonen i kapittel 6.3, er temaene basert på de kategoriene som gjorde seg til kjenne i etterarbeidet med intervjuene. Denne prosessen er gjort rede for i kapittel 4.3.6. Sjangeranalysen tar utgangspunkt i Askehave & Nielsens (2005) utvidede sjangermodell som ble gjort rede for i kapittel 3.1. Jeg har valgt å ta for meg kategori for kategori, og viser til informantenes svar innenfor hver kategori og analyserer dem før jeg går videre til neste kategori. I den grad det er mulig vil alle informantene komme til orde gjennom sitater og gjenfortellinger innenfor hver kategori. Kapittelet avsluttes med en oppsummering av analysen, og her blir funnene kommentert opp mot oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål.

### 6.1 En kort presentasjon av informantene

Informantene er fem eldre personer i alderen 67 til 74 år. Fire av dem er damer, en er mann. To av informantene møtes jevnlig på et lokalt eldresenter, ut over det er det ikke noe bekjentskap mellom informantene. Felles for alle fem er at de er nettbankbrukere. Informantene bruker ikke samme bank, slik at opplevelsen av nettbanktjenestene representerer ulike bankers tjenester.

#### 6.1.1 De sosioøkonomiske faktorene

Informantenes utdannelse og yrke er presentert i tabellen på neste side. Der kommer det også fram hvor lenge de har brukt datamaskiner og hvor lenge de har hatt nettbank. To av informantene er fortsatt i arbeid, de tre andre er pensjonister. Alle fem har brukt datamaskinen i mange år, men har ulik digital kompetanse. Det varierer en del når det gjelder hvor lenge informantene har vært nettbankkunder, fra Solveig som bare har brukt tjenestene et par år til Birgit som har hatt nettbank nesten siden tjenestene ble lansert på slutten av 1990-tallet. Tabellen viser at utdanningsnivået er høyt blant informantene. Det ble

ikke spurt om informantenes økonomiske situasjon, slik at det er utdanning og yrkeserfaring som vil være de sosioøkonomiske faktorene det er relevant å legge til grunn i den videre analysen.

Navn	Alder	Sivilstatus	Utdannelse	Yrkesbakgrunn	Antall år som databruker	Antall år som nettbankbruker
<b>Solveig</b>	67	Skilt	Hjelpepleier	Hjelpepleier. I dag pensjonist	Ca. 25 år.	Et par år
<b>Harald</b>	74	Gift	Ingeniør	Mekaniker, salgs- og innkjøpssjef i industrien. I dag pensjonist.	Ca. 30 år.	Ca. ti år
<b>Maria</b>	67	Skilt	Hovedfag fransk. Pedagogisk utdanning.	Har jobbet med tv, radio og i forlagsbransjen. Jobber i dag som lærer i videregående skole.	Husker ikke, men mer enn 15 år.	Fem-seks år
<b>Eldbjørg</b>	73	Gift	Ingeniør, deretter hovedfag pedagogikk.	Kjemiker, deretter over tjue år som lærer i videregående skole. I dag pensjonist	Husker ikke eksakt, men i ca. 25 år.	Rundt 12 år
<b>Birgit</b>	69	Enke	Lærer med hovedfag i idrettspedagogikk videreutdannet innen kommunikasjon og ledelse.	Har arbeidet ved høyskoler, vært trener og skrevet bøker. Driver i dag eget firma.	I ca. 30 år.	Ca. 14 år.

## 6.2 Å forstå nettbank som en digital sjanger

I kapittel 3.1 ble sjangerbegrepet og den utvidede sjangermodellen til Askehave & Nielsen (2005) gjort rede for. For å vise hvordan en analyse av digitale sjangre kan gjøres, eksemplifiserer Askehave & Nielsen dette gjennom en analyse av nettsiden til et dansk

firma. Modellen er ikke brukt til å analysere nettbank og nettbanktjenester, men den følgende analysen vil likevel ta utgangspunkt i modellen for å se hvordan nettbank og nettbanktjenestene kan forstås som en digital sjanger, eventuelt digitale sjangre.

Askehave & Nielsens modell kan altså brukes for å si noe om hvilke egenskaper nettbankteksten har, samtidig som noen av de typiske trekkene ved nettbanktjenestene kan kommenteres. I og med at informantene ikke bruker samme bank, er det vanskelig å gi en detaljert analyse av sidene. Likevel sier informantene noe om hvordan de opplever møtet med sidene og hvilke trekk sidene har, som gjør det mulig å diskutere om nettbank er en ny digital sjanger eller ikke.

Askehave & Nielsen (2005) trekker fram hvordan nettsiden (en www-tekst) er en sjanger som tidligere ikke fantes, men som oppstod med utviklingen av Internett. Dette gjelder også nettbanktjenestene til bankene. Men de tjenestene vi utfører ved å bruke nettbanktjenester, som å betale regninger, kontrollere kontoinformasjon, overføre penger eller spare, er tjenester som ikke er nye i bankvesenet. Før nettbank ble lansert, ble de samme tjenestene utført enten via kontofon, brevgiro, autogiro eller ved å oppsøke banken. Det kan derfor være snakk om en remediering av tidligere ikke-digitale sjangre. Men kan vi kalle det å gå i banken og betale en regning for en sjanger? Og hvorfor gjøre en sjangeranalyse når formålet med oppgaven er å se på hvordan eldre opplever nettbanktjenestene?

En sjangeranalyse som tar utgangspunkt i et utvidet sjangerbegrep som presentert i kapittel 3.1, viser at et sjangerbegrep kan være med på å si noe om hvordan en tekst brukes i en bestemt situasjon, og hvordan tekstens innhold, form og funksjon kan være med på å karakterisere noen typiske trekk ved teksten. I intervjuene med informantene snakket de om nettbank som et generelt fenomen, som ikke trengte noen nærmere forklaring eller definering. Gjennom en enkel sjangeranalyse med utgangspunkt i Askehave & Nielsens (2005) analysemodell for digitale tekster, kan eldres opplevelse av typiske trekk ved nettbanktjenestene komme til syne.

Som nevnt i kapittel 3.1 viser sjangerbegrepet hvordan vi kan forstå bruk av tekster i en bestemt kultur. Carolyn Miller (2001) argumenterer for at handlingen sjangeren blir brukt til å utføre er avgjørende for å skape en gyldig sjangerdefinisjon, ikke tekstens innhold eller form. Vi kan derfor tenke oss at det å gå i banken og betale en regning er en handling med bestemte trekk som gjør at vi kan kalle det en sjanger. Van Leuwen (2005) hevder at

vellykket kommunikasjon krever at deltakerne er enige om og kjenner til de samme typiske sjangertrekkene i hver enkelt situasjon. Eksempelet med å betale regninger i banken kan fore eksempel foregå etter et slikt mønster: Man trekker en kølapp, venter på sin tur, går bort til skranken, hilser på personen bak skranken som hilser tilbake, sier hva man ønsker å få utført, venter mens dette blir gjort, blir spurt om det er noe mer man ønsker å få utført, takker for hjelpen og avslutter med en avskjedshilsen. I en nettbank vil denne handlingen ha helt andre trekk, fordi kommunikasjonen ikke skjer mellom mennesker, men er en interaksjon mellom brukeren og et digitalt grensesnitt. Formålet med handlingen, det å få betalt en regning, er den samme enten man gjør det i banken eller i nettbanken, men måten handlingen gjennomføres på, tekstens form, er forskjellig. I tillegg til lesekompetanse, krever digitale tekster en kompetanse i navigering i en hypertekst (jf. lesemodus og navigeringsmodus, kapittel 3.1.1). I det følgende vil jeg gjøre en generell analyse av nettbanken som digital sjanger med utgangspunkt i Askehave & Nielsens utvidede sjangermodell (jf. kapittel 3.1.1). De tre faktorene kommunikative formål, trekkstruktur og retoriske strategier blir kommentert og analysert hver for seg med utgangspunkt i informantenes ytringer i de følgende delkapitlene. Sjangeranalysen avsluttes med en diskusjon av nettbank som digital sjanger.

### **6.2.1 Nettbanksidens kommunikative formål**

Utgangspunktet for å logge inn i en nettbank er som oftest bankens egen hovedside. Brukeren av nettbanken møter denne hovedsiden først, deretter kan man logge seg inn for å utføre banktjenester. En nettbankforsides kommunikative formål er det samme som vi finner hos Askehave & Nielsen (2005) for generelle websider. Forskerne mener som nevnt tidligere at det kommunikative formålet er å introdusere teksten for leseren. Det samme formålet må forstås om nettbankens hovedside. Banken presenterer seg og sine tjenester for leseren, og bankens hovedside fungerer som en startside for videre utforskning i navigeringsmodus. Samtidig vil mange av brukerne være faste brukere som stadig er innom siden, og som har som formål med besøket å få utført nettbanktjenester. Presentasjonen og den første siden kunden møter vil kanskje derfor ikke være så viktig for en nettbankbruker. For nettbankbrukere vil gjerne det kommunikative formålet med skjermteksten være å få tilgang til sine egne banktjenester, det vil si at brukeren må navigere på siden heller enn å lese. Man ønsker å komme til innloggingssiden og videre i systemet, slik at man får gjort det man skal. Som svar på spørsmål om hvordan Harald synes nettbanksiden er utformet svarer han:

Nei, du går jo inn på handelsbanken.no da, og så får du opp et åpningsbilde og da må du gå inn da med personlige data og så har du en sånn kodenøkkel i tillegg da (...) (Harald)

Han sier ingenting om hvordan møtet med førstesiden er, men det er tydelig at han møter siden i navigeringsmodus. Han vil videre til nettbanktjenestene. Askehave & Nielsen (2005) bruker som nevnt dørmetaforen for å beskrive de to dimensjonene ved en skjermttekst. I Haralds tilfelle kan det se ut som han er interessert i å komme inn døren, han har vært der før og vet hvor han skal, og er ikke så opptatt av hva som står på dørskiltet. En lignende uttalelse finner vi hos Birgit som omtaler nettbanktjenestene som noe hun ”kommer inn i” etter å ha vært på førstesiden.

### **6.2.2 Typiske trekk og lenker ved nettbank**

Askehave & Nielsen presenterer en rekke trekk ved en nettside som de mener er karakteristiske ved en digital sjanger (jf. kapittel 3.1.1.2). De trekker blant annet fram hvordan eieren av skjermtteksten prøver å tiltrekke seg oppmerksomheten til leseren som et typisk trekk. Informantene beskrev ingen typiske trekk ved nettbanken, noe som gjør det vanskelig å analysere nettbanksiden på dette punktet. For å kunne kommentere slike trekk ville det vært naturlig å ta utgangspunkt i en bestemt nettbank og kommentert trekkene som eventuelt gjør seg gjeldende. Enkelte av informantene har kommentert hvordan de opplever animasjoner på websiden, noe som kan støtte Askehave & Nielsens forslag til typiske trekk om å tiltrekke seg leserens oppmerksomhet. Ytringene om animasjoner blir gjort nærmere rede for under de retoriske strategiene i kapittel 6.2.3.

Ved å se på nettbanken med utgangspunkt i hvordan lenker og hypertekststruktur er brukt, kan man si noe om hva som er typisk for nettbanken som sjanger. Bruk av generelle lenker som er deskriptive, det vil si lenker som viser veien til akkurat det man er ute etter, gjør at man leder leseren til riktig sted. Ved å ha en lenke som heter ”Innlogging” bruker man en generell lenke for å vise en rask vei til innloggingssiden. Slike lenker har ofte en fast plassering, og gjør at brukeren raskere kan navigere seg dit han eller hun skal. I og med at formålet med å besøke en nettbankside ofte er å få tilgang til tjenestene, er det nok også oftest slike generelle lenker som brukes.

Men poenget er jo at sidene skal være lette å finne fram i, og jeg synes jo at det er greit avmerket hvor du må klikke for å få til det eller det (...) (Birgit)



Spesifikke lenker brukes oftere i nyhetssaker i for eksempel nettaviser for å få leseren nysgjerrig, for eksempel som en "les mer-lenke", og har mindre betydning i nettbanksammenheng når formålet er å utføre nettbanktjenester. Her kan man også se på hvordan tekstens funksjon kan være avgjørende for hvilke typer lenker som brukes. En nettbanktjeneste har mange brukere med ulik kompetanse, og det vil være viktig for banken å skape en tjeneste som er brukervennlig for alle kundegruppene. Som Birgit poengterer i uttalelsen over, må sidene være enkle å finne fram i, altså de må være enkle å navigere i. Nettbanktekster ser ut til å ha det typiske trekket at de bestreber å være brukervennlige, og at nettbankens lenker og hypertekststruktur er designet for nettopp å være enkle å bruke. Dette er trekk ved nettbanktekster som bør undersøkes nærmere før man kan avgjøre om det er et typisk sjangerkjennetegn.

### 6.2.3 Retoriske strategier ved nettbank

Typiske, retoriske strategier ved en nettbankside kan blant annet være hvordan karakteristiske trekk brukes for å tiltrekke seg leserens oppmerksomhet. Som nevnt bruker informantene animasjoner som eksempel når de blir spurt om hvordan de opplever designet til nettbanktjenestene. Maria synes utformingen er rotete, og at det brukes mange elementer for å tiltrekke seg oppmerksomhet.

Det var da de skiftet den nye siden nå, hvor det kom litt sånn småreklame og det synes jeg er helt unødvendig. Jeg vil vite nøyaktig hvor jeg skal plote inn og alt mulig sånn. Men det er sikkert sånn fordi jeg er gammel. Og ungdommen synes sikkert det er veldig snertent. Men det viktigste er jo at det er klart og lesbart, at det er tydelig utformet. Det synes jeg må være den overordnede målsettingen. Og det synes jeg ikke alltid at det er. (Maria)

Birgit har byttet mellom flere banker, og er derfor kjent med ulike nettbankers design.

Men det jeg ikke er noe særlig glad i er sånne ting som ruller og går, altså som forstyrrer synsfeltet. Det har noen sånne ting som for eksempel *vips!* så kommer en bil, og så flyr det et hus forbi og sånne ting. Den gamle banken hadde vel litt mer av sånne ting, sånne flagrende greier. Det kunne jeg godt tenkt meg uten, altså. Men det er ikke så mye som flagrer på den banken jeg bruker i dag, altså. Men det er vel for å få oppmerksomhet på det. Det er som når du leser på VG, og så er det liksom noe

som dæsjer hit og dit. (...) Men det er jo mest på førstesiden, så når du først har kommet inn og begynner, så er det ikke mye flash. Da er det mer ro og fred. (Birgit)

Harald opplever ikke skjermteksten som rotete eller forstyrrende. Han sier det er ytterst lite som oppleves som forstyrrende ved sin banks utforming. Eldbjørg har godtatt at hun møter animasjoner i skjermtekster, og sier hun ikke lenger lar seg forstyrre av det.

Informantenes ytringer viser at noen opplever bankens forsøk på å tiltrekke seg oppmerksomheten deres ved bruk av animasjoner og reklameelementer som forstyrrende og feilplassert. Det kan forstås på to måter; at informantene ser på nettsiden som en portal inn til nettbanktjenestene og derfor ikke er interessert i de nyhetene, reklamene eller tilbudene banken fremmer på sin forside, eller at de oppfatter animasjoner generelt som elementer som er forstyrrende, uavhengig av hva slags type skjermtekst de besøker. At enkelte av informantene ikke opplever nettbankens design som rotete, eller ikke lar seg forstyrre av animasjoner, kan være fordi de anser animasjoner som et vanlig trekk ved en skjermtekst og at det er naturlig å se animasjoner også når de besøker nettbanken. Birgit ytret at også nettavisen VG har animasjoner, noe som viser at animasjoner er noe hun er vant til å møte på Internett. Askehave & Nielsen (2005) viser også til animasjoner som et typisk trekk ved nettsiden de analyserer i sin artikkel. Ut fra informantenes ytringer ser det ut som om animasjoner er trekk ved utgangsnoden til nettbankene, og at det er mindre animasjoner når informantene har logget seg inn til tjenestene. Dette er noe en grundigere sjangeranalyse av en bestemt nettbank (eller flere) kunne gitt svar på.

Når det gjelder de retoriske strategiene ved lenkene, dreier det seg om hvordan lenkene brukes. Informantene nevner ingen forskjell mellom skjulte og synlige lenker (jf. kapittel 3.1.1.3), men som nevnt i sitatet fra Birgit som gjengitt over, oppleves det som lett å vite hvor man skal trykke for å navigere på siden. Det kan derfor tenkes at nettbanken bruker mest synlige lenker, da dette også regnes som de mest brukervennlige lenkene (Askehave & Nielsen 2005). I og med at nettbankene har en stor og variert brukergruppe, vil brukervennlighet være en viktig faktor i utformingen av tjenestene. Hvis man hadde foretatt en nærmere analyse kunne man sett om synlige lenker er et mer framtrædende trekk ved disse tekstene enn det man kan finne i andre typer skjermtekster.

### 6.2.4 Diskusjon om nettbank som digital sjanger

Som nevnt i starten av delkapittel 6.2, kan det være utfordrende å definere nettbank som en digital sjanger. På samme måte som Askehave & Nielsen (2005) foreslo at nettsiden ikke kunne karakteriseres som en sjanger isolert fra mediet, vil det være naturlig å tenke det samme om nettbanken og nettbanktjenestene. Det kan selvfølgelig diskuteres om nettbankens førsteside skiller seg fra nettsiden Askehave & Nielsen analyserte, men jeg mener formålet med å oppsøke en bankside er noe annet enn å oppsøke en mer generell nettside, som en firmanettside. Den største andelen av de som bruker en bankside vil sannsynligvis være eksisterende bankkunder som oppsøker siden fordi de er brukere av nettbanktjenestene. Bankens forside kan altså i større grad fungere som en inngangsportal til tjenestene siden tilbyr enn en det en ordinær firmawebside vil, noe også informantenes ytringer har vist. For å kunne definere nettbanksiden som en sjanger, er det derfor viktig at mediet er en del av faktorene som definerer sjangeren. Nettbanksiden defineres som en egen sjanger ved å ta hensyn til sidens hypertekststruktur og de mulighetene som ligger i en nettbankside med personlig innlogging og de ulike tjenestene man kan utføre. En sjangerdefinisjon av nettbanksiden vil altså ikke være utfyllende hvis ikke mediet trekkes inn som et karakteristisk trekk. Som nevnt tidligere vil en utskrift av nettbanktjenestene på et papir ikke lenger være nettbanktjenestene, fordi funksjonen ved teksten er borte. Teksten kan leses, men brukeren kan ikke navigere i teksten eller utføre tjenestene som er mulige når teksten er digital. Det viser viktigheten av å analysere en digital tekst ved å se på teksten ut fra både lesemodus og navigeringsmodus. Kun da kan man forstå og definere teksten som en bestemt sjanger.

Et annet aspekt som bør kommenteres hvis vi skal definere nettbank som en sjanger, er den store forskjellen mellom forsiden til banken, innloggingsprosedyren og det å utføre en regningsbetaling. Dette medfører ulike skjermbilder for brukeren, og krever ulik kompetanse i navigering. Innloggingsprosedyren har egne typiske trekk ved seg som gjør den gjenkjennbar, det samme har det å betale en regning. Spørsmålet som kan stilles er om vi har med flere "undersjangre" å gjøre, hvor man kan si at nettbanken er en oversjanger som definerer sjangerens deltakere, form og innhold, mens de ulike handlingene som utføres har karakteristiske trekk som skiller dem fra hverandre når det gjelder funksjon. Som nevnt viser Theo Van Leeuwen (2005) hvordan innhold, form og funksjon er tre typiske trekk ved en sjanger. I og med at de ulike tjenestene man kan utføre gjennom en nettbankside har ulik funksjon for brukeren, fra å logge inn og betale en regning til å kjøpe aksjer, kan det være

interessant å se nærmere på hvordan man eventuelt kan definere nettbanktjenestene som ulike sjangertyper. Dette sier ikke datamaterialet nok om til at det er aktuelt i denne oppgaven. En brukerobservasjon eller en sosiosemiotisk analyse av en bestemt nettbank og de tjenestene den tilbyr, kunne gitt et bedre datagrunnlag for en videre diskusjon om nettbanken som sjanger enn det som er gjort her. En slik analyse kunne også gitt sjangerdiskusjonen verdifulle innspill for å i større grad kunne definere nettbank som en digital sjanger enn det som er gjort i denne studien.

## 6.3 Opplevd nytteverdi og relative fordeler med nettbank

Som nevnt i kapittel 6.2 erstatter nettbanktjenestene i stor grad de manuelle banktjenestene man kan få utført ved å gå i banken, men de erstatter også andre banktjenester hvor kunden selv utfører tjenestene som kontofon eller papirbaserte brevgiroavtaler. Både Everett Rogers (2003), Fred D. Davis (1993) og Pikkarainen et al. (2004), trekker fram nytteverdien til innovasjonen som en viktig faktor for at den skal tas i bruk. Begrepene 'relativ fordel' og 'opplevd nytteverdi' (jf. kapittel 3, Rogers 2005 og Davis 1993) viser til om innovasjonen oppfattes som bedre enn det produktet den er forespeilet å erstatte, og hvorvidt brukeren opplever teknologien som nyttig. Hvordan oppleves nettbanktjenestene i forhold til de andre banktjenester som bankene tilbyr, og har nettbanken en nytteverdi for informantene?

Birgit opplever at med nettbanken har hun oversikt over alle tjenestene hun trenger, og at det derfor ikke er behov for å bruke andre tjenester. Selv om Harald bruker nettbanktjenester, må han fortsatt forholde seg til brevgirosystemet når han hjelper familiemedlemmer. Brevgirosystemet fungerer godt, men Harald opplever at det tar for mye tid og arbeid i forhold til nettbanktjenestene han selv benytter. Informantene forteller om fordelene nettbanktjenestene har som ikke de andre banktjenestene har, som for eksempel at brukerne sparer både tid og arbeid, og at de disponerer sin egen tid ved at de slipper å forholde seg til bankenes åpningstider.

Det har jo vært en lettelse å kunne ta det når det passer deg, og ikke i bankens åpningstid som er litt sånn firkantet. (Birgit)

Jeg tar det når jeg har tid. Det er fordelen, vet du, at du slipper å stresse. (Eldbjørg)

Jeg betaler etter hvert, hele tiden, med en gang regningene kommer, så er det gjort.  
(Solveig)

Det kan altså se ut som om de relative fordelene til nettbanktjenestene er store. Likevel benytter ikke informantene seg av alle tjenestene banken tilbyr gjennom sin nettbank. De forholder seg kun til de tjenestene de har behov for å bruke. Som Solveig sier: ”Å benytte de mulighetene som er der, er jo en ting, men jeg må jo ha behov for det.” De fleste informantene oppgir at det å betale regninger og få oversikt over kontoen er tjenestene de benytter seg mest av, selv om de er klar over at banken tilbyr flere tjenester som aksjesparing, sikker e-post-kommunikasjon og låneinformasjon. Den opplevde nytteverdien med nettbanktjenestene er derfor sterk når det gjelder konkrete tjenester brukerne enkelt kan utføre selv, og som er av betydning i hverdagen.

Noen av informantene besøker fortsatt bankfilialer hvis de har behov for å kommunisere med banken, og velger dette framfor kommunikasjon via e-post eller telefon, noe flere av informantene begrunner med at de liker å se personene de snakker med.

Jeg er så gammeldags at jeg liker å se personen i øya, personen jeg snakker med.  
(Solveig)

Harald fikk spørsmålet om han kunne tenke seg å gå over til å kommunisere med sin kunderådgiver per e-post.

Ja, det kunne jeg. Men jeg vil gjerne møte vedkommende og se vedkommende dypt inn i øynene. ((latter)) Neida, det er det at selv om jeg stoler på banken som bank, og at det systemet fungerer, og alt det der, så er den personlige kontakten viktig likevel. Den er nødvendig. (Harald)

Maria opplyser at hun går til banken hvis hun har noe hun lurer på, for da kan banken hjelpe henne med å løse det der og da. Hun foretrekker ikke å ringe, for da opplever hun å bli sittende i telefonkø og at ting tar tid. Både Eldbjørg og Birgit forteller derimot at de sjelden oppsøker banken, og at de heller ringer eller sender e-post hvis de lurer på noe.

Jeg har ikke vært der på år og dag. Jeg ser ikke noe poeng i det. (Birgit)

Birgit forteller at hun vet om eldre som går i banken for å få utført tjenester, men at de også gjør det for å ha noen å snakke med den dagen. Nettbanktjenestene fjerner den sosiale

dimensjonen ved banktjenestene, og nytteverdien ved tjenestene er derfor liten for de som har behov for sosial omgang. Resultatet fra Nettbankundersøkelsen viser at 18 % av kundene oppgir at de oppsøker banken for råd og veiledning, mens 41 % av kundene tar kontakt med banken per telefon (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Informantenes ytringer antyder at nettbanktjenestene har fjernet behovet for å oppsøke banken.

Tidligere pleide flere av informantene å lage en oversikt i en bok over pengene som gikk inn og ut av kontoen, og hvor hver transaksjon ble skrevet inn. Solveig er glad den tiden er forbi, for hun brukte mye tid på å skrive ned alle transaksjonene for å holde oversikten. Birgit opplever at hun har god oversikt med nettbanken, men vet ikke om hun har bedre oversikt enn tidligere. For henne er den store forskjellen hvor mye mindre tid hun bruker på å få oversikt over kontoinformasjonen. Med nettbanktjenestene får hun opp detaljerte kontoutskrifter med bare et par tastetrykk. Maria mener hun kanskje har enda bedre oversikt i dag enn tidligere, fordi hun ”gjør arbeidet selv” med å betale regninger, overføre penger og se over kontobeholdningen. Eldbjørg opplever også at nettbanken gir henne bedre oversikt over egen økonomi. Harald opplever at nettbanken er mer oversiktlig enn for eksempel brevgiro, for med nettbank får han fullstendig oversikt over alleonti og ser hva han har og ikke har. Birgit sier det slik:

Jeg synes det er et framskritt i forhold til det å fly til banken i åpningstiden og enten ta ut penger eller betale penger, eller brevgiro og alt det der som var før. Så jeg synes jo det er en tidsbesparende, effektiv måte å kunne ordne økonomiske sider på.  
(Birgit)

Eldbjørg opplever også nettbanken som en frihet, spesielt det at hun slipper å forholde seg til bankenes åpningstider. Hun mener også at det er en fordel for eldre å bruke nettbank, da de ikke trenger å være så avhengige av hjelp hele tiden, men kan fortsette å være selvstendige selv om man opplever fysiske begrensninger. Harald utfører nettbanktjenestene når det passer ham. Solveig er den eneste av informantene som ikke har internettilgang hjemme hos seg selv, så hun går i banken for å utføre nettbanktjenester på bankens datamaskin. Likevel opplever hun en frihet i det å kunne utføre tjenestene selv, i sitt eget tempo, og uten å måtte stå i kø.

Nytteverdien ved nettbanktjenestene er sterk, og fordelene ved å bruke nettbank er mange for informantene. Dette er sammenfallende med resultatene til Pikkarainen et al. (2004),

Chandio (s.a) og Zahid, Mujtaba & Riaz (2010), som alle trekker fram nytteverdien ved nettbank som den faktoren som er viktigst for at tjenestene skal aksepteres av brukerne. I og med at informantene i denne studien allerede er nettbankbrukere, er det naturlig å vise til at den opplevde nytteverdien kan ha vært avgjørende i adopsjons- og beslutningsprosessen hos informantene. Ytringene deres viser også at de anser det som enklere å være nettbankkunde enn å benytte de mer manuelle banktjenestene de benyttet seg av tidligere. Informantene mener at innovasjonen nettbank er bedre og den erstatter tidligere tjenester (jf. Rogers 'relative fordel', kapittel 3.2.3)

## 6.4 Behovet for digital kompetanse

'Kompleksitet' ble hos Everett Rogers (2003) brukt som en betegnelse på hvor vanskelig en innovasjon er å forstå eller bruke. I den teknologiske aksepteringsmodellen (TAM) blir betegnelsen 'perceived ease of use' brukt for å si noe om hvor enkel brukeren oppfatter innovasjonen i bruk (Davis 1993). Hvis nettbanktjenesten oppleves som enkel, vil det påvirke nytteverdien på den måten at en tjeneste som er lite kompleks i bruk vil bli foretrukket framfor en tjeneste som krever mye av brukeren.

Maria opplevde at det første møtet med nettbank var vanskelig, og at hun ikke klarte noen ting til å begynne med. Den opplevelsen beskriver hun som negativ. "(...) jeg følte meg som en fullstendig imbesil som ikke klarte dette her." I dag opplever hun at hun behersker de tjenestene hun har behov for i nettbanken, og det er takket være god hjelp i bankfilialen hun brukte. De ansatte var tålmodige og hjalp henne til å forstå systemet. Birgit opplever ikke nettbanken som komplisert, selv om hun ser at systemet har blitt litt mer krevende i forhold til sikkerhet ved innlogging. Vanskelig vil hun heller ikke si at det er. "For å finne fram der, det er jo bare å klikke på det du skal gjøre det. Så det anser jeg som enkelt." Harald opplever også nettbanken som enkel, men har kun tatt i bruk de tjenestene han mener han har behov for. I tillegg bruker han som nevnt fortsatt andre tjenester når han hjelper svigermoren og søsteren, men han foretrekker nettbank. Han er interessert i å lære mer om mulighetene som ligger i nettbanksystemet, og tror ikke de andre tjenestene er mer kompliserte enn de han bruker i dag. Eldbjørg har aldri opplevd at nettbanken har vært vanskelig, ikke en gang i starten, og hun forstår ikke helt at andre opplever nettbanken som komplisert. Solveig erfarer at nettbanktjenestene fungerer godt når hun gjør ting riktig, men at hun er avhengig av å kunne ta den tiden hun trenger for å få utført tjenestene riktig. I starten opplevde hun at hun

ikke visste helt hva hun skulle gjøre hvis hun fikk et annet skjermbilde enn det hun forventet, men dette har endret seg med tiden. ”Det stopper ikke helt opp selv om jeg får opp et annet bilde. Nå går det bra.”

Inntrykket av kompleksiteten til en nettbank er at det er en relativt enkel tjeneste. Informantene opplever ikke at den er vanskelig i bruk, selv om både Maria og Solveig opplevde at de hadde behov for å få hjelp til å lære seg tjenestene. At man har behov for hjelp når man lærer noe nytt er ganske vanlig, så i denne sammenhengen er det viktigere å fokusere på hvordan de eldre opplever tjenestenes kompleksitet i daglig bruk. Igjen kan det se ut som om det at tjenestene er enkle og forståelige er en av grunnene til at informantene bruker tjenestene. Everett Rogers (2003) sier at en del brukere velger å slutte å bruke en innovasjon i ’bekreftelsesfasen’, som ble gjort rede for i kapittel 3.2.1. Innovasjonens kompleksitet, eller hvor vanskelig den er i bruk, kan være årsaker til at noen velger å ikke bruke innovasjonen lenger. Det samme kan gjelde nettbankbrukere, altså at de brukerne som opplever tjenestene som komplekse eller vanskelige, velger å ikke fortsette. Informantene i denne oppgaven bruker tjenestene og opplever få problemer med dem. I tillegg påvirker opplevelsen av enkel bruk den opplevde nytteverdien til tjenestene, ifølge Davis (1993). Her ser vi at kompleksiteten oppleves som liten, og i og med at informantene opplever nettbanktjenestene som nyttige, kan det være en sammenheng mellom disse to faktorene.

Testbarheten til en innovasjon trekker Rogers fram som en viktig faktor for å fremme adopsjonsprosessen (jf. kapittel 3.2.3). Mange av dagens nettbanker tilbyr demonstrasjonsprogrammer hvor man kan øve seg og prøve ut tjenestene. Eldbjørg er den eneste av informantene som nevner disse programmene i løpet av intervjuet, nevnt som en kommentar til sin egen lærerrolle for eldre databrukere. Hun opplever disse programmene som ganske dårlige og vanskelige, og de er også for lite ’virkelige’, noe som har fått henne til heller å bruke sin egen nettbank som øvingsarena for elevene. Hun tar med seg regninger hun skal betale, og lar elevene gjøre det sammen med henne. Eldbjørg legger vekt på at elevene skal bli trygge på nettbanktjenestene når hun lærer det bort, derfor øver de også på hva som kan skje hvis man trykker feil eller skriver på feil sted. Hun opplever at demonstrasjonsprogrammene er lekeprogrammer, og skulle ønske at bankene kunne legge litt mer arbeid i demoene.

Jeg synes det er rart siden de kan så mye annet. Hvorfor kan de ikke lage gode sanne programmer som er mer virkelighetsnære? At du kan velge personer og økonomi,



---

sånn som du selv omtrent ville tenkt deg det. Men det er ikke sikkert at de gidder å bruke penger på det. (Eldbjørg)

Ut i fra Eldbjørgs ytringer kan det se ut som om bankene har en utfordring med å legge til rette for å få eldre brukere i gang med nettbank.

Den tredje fasen i adopsjonsprosessen hos Everett Rogers (2003, jf. kapittel 3.2.1) er 'beslutningsfasen', hvor brukeren bestemmer om innovasjonen skal tas i bruk eller ikke. Ofte tester man ut innovasjonen i denne fasen. Ut i fra Eldbjørgs ytringer kan det forstås slik at hun mener at demonstrasjonsprogrammene ikke gir et godt nok bilde av fordelene med nettbank eller viser hvor lite kompleks tjenestene er. Som nevnt velger hun derfor å bruke sin egen nettbank for å la de eldre få øve og prøve, slik at beslutningen om å ta i bruk nettbanktjenester eller ikke skal være tatt med utgangspunkt i et realistisk bilde av tjenestene. Selv om demonstrasjonsprogrammene i seg selv kan være en fin start, viser Eldbjørgs uttalelser at det kan være forbedringspotensial i bankens opplæringsprogram.

Forskningen til Ala-Mutka et al. (2008) og Ala-Mutka & Punie (2007) viste til at læringsprosessene hos eldre tar lengre tid og krever mer enn hos yngre personer. Ingen av informantene har lært å bruke nettbanktjenestene av banken sin. Enten har de lært det selv eller fått hjelp av personer de kjenner, noe som kan tyde på at bankene har en passiv rolle i forhold til opplæring av kundene. Maria og Solveig gikk i banken og fikk hjelp hvis de opplevde problemer med tjenestene da de startet å bruke nettbank, men dette var på eget initiativ og kun når de opplevde at noe var vanskelig. Harald mener at mange flere eldre kunne brukt nettbank hvis det var lagt til rette for dem, både når det gjelder informasjon, men også i forhold til opplæring gjennom banken.

Men jeg vet at i markedet ligger det mange ubrukte ressurser, og det er ikke alle som er 95 år, altså. Jeg mener at en person på 70-80 år kan bruke dette her, for all del, men da må noen ta seg tid til å gjøre det. Så der synes jeg det ligger et ubrukt potensial til nettsystemene. (Harald)

Å legge til rette for opplæring av nettbankbruk for eldre vil kreve et annet opplegg enn generell opplæring. Her kan bankene med fordel tenke alternativt for å motivere og engasjere eldre til å bli nettbankbrukere. Selv om resultater fra Nettbankundersøkelsen 2010 viser at stadig flere eldre blir nettbankbrukere, er det fortsatt en stor gruppe som ikke benytter seg av

tjenestene når bare 44 % av de over 66 år bruker nettbank (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).

## 6.5 Sikkerhet

Sikkerhet er en viktig faktor for brukerne av nettbanktjenester. Hos Pikkarainen et al. (2004) er informasjon om bankenes sikkerhetsprosedyrer en faktor som er viktig for å akseptere nettbanktjenester. Videre viser forskningen til Pikkarainen et. al (2004) at den faktiske sikkerheten ved at brukeren opplever at banktjenestene er sikre og at konfidensiell informasjon ikke kommer på avveie, også er viktig for brukere av nettbanktjenester. Dette gjør seg også gjeldende hos informantene i denne studien. Hos informantene var den generelle sikkerheten ved nettbankbruk og de tiltakene bankene har tatt i bruk for å sørge for god sikkerhet, viktig.

Innloggingsprosedyren i nettbankene beskriver informantene som ganske lik, selv om de bruker forskjellige banker. De bruker personnummeret sitt, et selvbestemt passord og en sikkerhetskode de har fått fra banken. De fleste har en ekstern 'kodebrikke' som de bruker for å få fram sikkerhetskoden fra banken.

Ja, det blir bare mer og mer av det. Og det er vel et økende spørsmål om sikkerhet. Og det får man bare si til seg selv at sånn er det. Det er vel stort sett til vårt eget beste. Men man vet aldri.. (Maria)

Men når du går inn så kommer du rett inn i et sikkert system som er kun for meg da, ikke sant. Og for å komme inn der så må jeg ha kodenøkkel som jeg har fått av banken, i tillegg til at jeg legger inn mine egne data, det er jo fødselsdata, personnummer og så er det en tallkode som vi har blitt enige om oss i mellom. (Harald)

Birgit mener at innloggingsprosedyren har endret seg veldig fra hun begynte å bruke nettbank, og at det blir stadig flere operasjoner som hun må gjennom før hun er 'inne' i nettbanken sin.

Jeg forstår at innloggingen må gjøres sånn, for hvis den var for lettvin, så var den ikke sikker nok. Det er klart at når du skal taste det, så det, og så er det jammen meg en ting til, for at du skal komme inn, men jeg ser det som nødvendig for å sikre

kontoen. For hvis det var bare å slå på maskina, og så to bokstaver, og så var du inne, så er jo det mer lettvin, men det er jo også mer utrygt. (Birgit)

Ja, og med den kunnskapen jeg har om sikkerhet så er det jo det. Men det er jo sikkert noen glupinger, men altså, jeg regner med at jeg har så lite penger at ingen gidder å ta så alt for mye ut av meg, ikke sant. (Eldbjørg)

Ja, så lenge det fungerer så er det jo trygt. Men man hører jo og leser om mye rart. (Solveig)

Medias fokus på sikkerhet på nett og historier om identitetstyverier har informantene fanget opp. Maria stoler ikke alltid på at nettbanktjenestene er trygge. Hun sier at det er så mye som skrives i avisene om hacking og datainnbrudd at man aldri kan være sikker. Selv om informantene hevder at de i stor grad stoler på tjenestene, viser ytringene deres at de også har tenkt tanken "Hva om...". Ingen av informantene har opplevd noe som svekker den opplevde sikkerheten ved nettbanktjenestene de bruker. Det at informantene benytter seg av tjenestene kan tolkes som en godkjenning av de sikkerhetsprosedyrene bankene har på tjenestene sine. En av faktorene i TAM (Davis 1993) er som nevnt opplevelsen av at teknologien er enkel å bruke. Det økte behovet for sikkerhet har gjort at innloggingen til nettbankene er blitt mer omfattende enn tidligere. Eldbjørg har, gjennom dataklubben hun er leder for, ledet kurs i nettbankbruk blant eldre. Hun forteller at noe av det viktigste og første hun lærer bort, er innloggingsprosedyrene.

Ja, nei, vi må jo ha lært dem forskjellen på brukernavn og koder og alt det der da, og at de skal ha personlig kode. Det der må vi jo gjøre veldig grundig, slik at de skjønner forskjellen på det, ellers er de så nervøse for at de skal miste hele formuen sin altså. (Eldbjørg)

Ytringen til Eldbjørg knytter sammen sikkerheten med behovet for kompetanse. Når man behersker tjenestene er man mindre redd for å gjøre feil som kan svekke sikkerheten. Etter hvert vil man også bli bedre kjent med tjenestetilbudet og stole på de rutinene banken har for å sikre konfidensialitet og kontoinformasjon. Ytringen til Eldbjørg viser også at hun ser på innloggingen som et element som er viktig for å adoptere tjenestene. Hvis de eldre ikke er trygge på innloggingsprosedyren, tror de at de vil miste hele formuen sin og at tjenestene ikke er sikre, og dermed vil de heller ikke bruke tjenestene. Både Birgit og Eldbjørg mener at

kunden har et ansvar selv når det kommer til sikkerhet. Kunden må passe på passordene sine og bruke sunn fornuft. Det kan forstås som at de opplever tjenestene som trygge i seg selv, at banken har gjort sitt for å legge til rette for å sikre nettbanktjenestene, men at brukerne også må ta sine forholdsregler. Sikkerhetsfaktoren blir vurdert som viktig hos Rogers (2003), Davis (1993) og Pekkarianen et al. (2006). Det kan se ut som denne faktoren er viktig også for informantene i denne studien, og at de stoler på de tiltakene som bankene har satt inn. Det kan være naturlig å tenke at hvis informantene hadde opplevd usikkerhet ved bankenes sikkerhetstiltak, så ville de nok heller ikke brukt tjenestene i den grad de gjør i dag. Det er heller ikke mer enn én informant som uttrykker det økte behovet for sikkerhetskoder og innloggingsprosedyrer som en utfordring knyttet til det å være eldre.

Det er jo selvfølgelig for security at du må skifte passord og alt sånn, men det er mye når hjernen er litt mer stivbeint, som den nå er når man er kommet opp i min alder.  
(Maria)

Sikkerhetstiltakene er viktige for informantene, men ikke like viktige som den opplevde nytteverdien og de relative fordelene som beskrevet i kapittel 6.4. Det er mulig at sikkerhetsspørsmål og bankenes tiltak for å sikre kundenes sikkerhet, er noe man i større grad vurderer før man tar i bruk tjenestene, og altså ikke spiller en like viktig rolle når tjenestene er i bruk. Da ser det ut som informantene tar til seg de prosedyrene og endringene som banken legger fram for å sikre en trygg nettbanktjeneste. De godtar at det er mange operasjoner og ulike passord for å få tilgang til kontoinformasjonen sin. Solveig opplevde å taste feil sum ved en regningsbetaling, men fikk uten problemer tilbake pengene hun hadde betalt inn for mye, selv om det var hennes egen feil. Tilliten til systemet er stor, og informantene stoler på at de tiltakene bankene setter inn er til deres eget beste. Informantenes ytringer samsvarer i stor grad med resultatene til ”Nettbankundersøkelsen 2010”, hvor 87% av bankkundene opplever sikkerheten i egen bank som god eller svært god (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Det kan altså se ut som om bankenes informasjon til potensielle kunder om sikkerheten ved nettbanktjenestene kan være av avgjørende betydning for å nå nye kunder i den eldre aldersgruppen.

## 6.6 Nettpanken og brukerens forhold til banken

I kapittel 6.3 om nettbanktjenestens nytteverdi, kom det fram at informantene ikke lenger har det samme behovet for å oppsøke banken. Nettbanktjenestene har et alternativ til de fleste av

tjenestene filialene tilbyr. I dette delkapittelet skal vi se nærmere på hvordan informantene opplever banken og forholdet til banken etter at de begynte med nettbank.

Maria gikk over til å bruke nettbanktjenestene da hun syntes at gebyrene for å bruke brevgiro ble for høye. Selv om hun ikke betaler like mye i gebyr ved å bruke nettbanktjenestene, så synes hun at banken har opprettholdt en del unødvendige gebyr når det er hun som må utføre tjenestene.

Jeg tenker kanskje, at du får jo høre det i banken at det ikke er gratis å drive bank, men jeg synes jo at kanskje disse gebyrene de tar, eller generelt er de jo ganske fete da. Og dette med bankene som skal sko seg, stort sett, samtidig som at vi nå gjør jobben. Det synes jeg de kunne gjøre litt annerledes. (Maria)

Marias avgjørelse i beslutningsfasen (jf. kapittel 3.2.1) er i hovedsak basert på at hun opplevde prisene til de gamle tjenestene som så høye at det var riktig å ta i bruk nettbanktjenester i stedet. Birgit har også tatt bevisste valg som følge av økte gebyr og prisnivået til bankene. Hun har byttet bank til den banken som har de laveste gebyrene, samtidig som hun har valgt å ha bankkort og kredittkort fra andre tilbydere som har bedre tilbud enn hovedbanken. Hun følger med på prisene på tjenestene hun trenger, og er ikke interessert i å betale mer enn hun må. Ved å bytte bank, valgte Birgit å gå over til en ren nettbank uten filialer. I adopsjonsprosessen til Rogers er kunnskap den første fasen (jf. kapittel 3.2.1), og Birgit har vært en aktiv kunnskapssøker i denne fasen for å finne ut hvilken bank som har det beste tilbudet. Hun har tatt utgangspunkt i hvilke behov hun har, og kommet fram til at hun ikke trenger en bank med mange kundeprogram, bankkortavtaler og lignende, men at en ren nettbank kan utføre alle de tjenestene hun har behov for.

Maria opplevde at den bankfilialen hun benyttet ble nedlagt. Etter det har hun fått hjelp av kollegaer hvis hun har opplevd problemer med nettbanktjenestene. Harald oppsøker sjelden bankfilialer, men har en fast filial hvis han først skal i banken. Han opplever det som trygt å ha en bank hvor han kjenner de ansatte. Harald er veldig positiv til kunnskapen de ansatte i banken sitter inne med, og han får alltid den hjelpen han trenger når han først er i banken. Solveig har ikke internettilgang hjemme, slik at hun går til den nærmeste filialen og bruker datamaskinen der for å utføre nettbanktjenestene. Dermed har hun i utgangspunktet alltid noen ansatte å spørre hvis hun opplever problemer. Det var slik det ble presentert for henne

fra bankens side da hun tok i bruk nettbanktjenestene i bankens lokaler. Opplevelsen er litt annerledes.

Og jeg må vente, det er nå en ting, men når jeg da kommer tilbake så har jo bildet gått ut av skjermen, og så må jeg begynne forfra. Og da står de der og tripper for de har ikke tid til det her. Så det er ikke helt sånn som det het seg i utgangspunktet. (Solveig)

Solveig føler heller ikke at alle ansatte har nok kompetanse om nettbanktjenestene til at de kan hjelpe henne raskt når hun har behov for assistanse. Her ser hun et forbedringspotensial hos banken sin. Birgit har valgt å ha en ren nettbank, en bank uten filialer. Hun oppsøker andre banker når hun har behov for valuta, og utenom det er hun glad hun slipper å forholde seg til banken. Når alle tjenestene kan utføres via Internett, ser hun ikke noe behov for å ha en filial å oppsøke. Birgit er den informanten som utnytter banktjenestene mest ved at hun har helt sluttet å bruke manuelle banktjenester. Hun får utført alle sine tjenester gjennom nettbanken. Birgit oppgir også at hun har brukt nettbanktjenester siden tjenestene ble lansert av hennes daværende bank på slutten av 1990-tallet. Gjennom ytringene viser hun en holdning til tjenestene som kan plassere henne blant 'innovatørene' (jf. Rogers' idealtipe, kapittel 3.2.2), blant annet var hun var tidlig ute og er lite skeptisk til endringer og innovasjoner.

Flere av informantene trakk fram den økte oversikten over økonomien som en fordel med nettbanktjenestene. De får oversikt over alle konti, betalinger og innskudd når de logger seg på nettbanktjenestene. Likevel velger fortsatt flere av dem å få tilsendt månedlige kontoutdrag på papir fra banken. Maria er en av dem som får kontoutdrag tilsendt hver måned fra banken på papir. Hun ønsker å fortsette med dette, for hun kan da kontrollere at informasjonen stemmer med transaksjonene hun har utført. Harald får både regninger og kontoutdrag tilsendt på papir, og han har ikke noe ønske om å gå over til kun å ha det digitalt med det første.

Nei, jeg har vel ikke benyttet meg noe særlig av det ennå. Men jeg har tenkt tanken, altså. Men jeg tror at det ikke har skjedd noe mer der, rett og slett fordi jeg er redd for å miste litt av kontrollen. (...) Så lenge jeg har en viss hold om det fysisk, så klart det er en helt annen type kontroll enn om jeg overlater alt til banken. (Harald)

Både Maria og Harald viser at de har et kontrollbehov ved å motta kontoutskrifter og regninger på papir. De sier både at de stoler på banken, men de stoler ikke nok til at de vil overlate all kontroll. Det kan hende at dette har med vaner å gjøre, siden de tidligere alltid har mottatt slike papirer i posten og ser ingen grunn til å slutte med det før de må. Solveig mottar ikke lenger bankpapir i posten, noe hun synes er litt dumt. Siden hun bruker nettbanktjenestene i bankens lokaler har hun heller ikke mulighet til å skrive ut papirene hun ønsker. Hun ville likt å få papirene, men samtidig sier hun at det er ikke så mye annet enn de faste utgiftene som står på utskriftene og de har hun egentlig god oversikt over. Solveigs holdning viser at hennes ønske om å motta kontoutskrift på papir dreier seg om en vane, heller enn et behov. Hun er vant til å få det tilsendt, men oppgir at hun likevel har oversikt uten. Birgit har en ren nettbank som også er ”papirløs”, det vil si at banken ikke sender ut brev til kundene på papir, alt sendes som e-post. Birgit opplever ikke dette som negativt, for hun synes nettbanken er oversiktlig, og alle kontoutdragene lagres i nettbanken, slik at hun har en ryddig oversikt å finne fram i. Før samlet hun opp alle papirene hun fikk fra banken og satte inn i permer, men det behovet har hun ikke lenger. Birgit har brutt vanen ved å ikke lenger få papirene tilsendt. Det kan se ut som behovet for oversikt er viktigst for henne, og hun opplever at hun har god oversikt med den digitale løsningen og har dermed adoptert den.

Rogers’ beslutningsprosess (jf. kapittel 3.2.1) viste til at mange brukere må være sikre på at innovasjonen er kommet for å bli før den tas i bruk. At ikke alle informantene har tatt i bruk de papirløse tjenestene nettbanken tilbyr, kan ses i sammenheng med beslutningsprosessen. De vil være sikre på at tjenestene ikke vil endre seg, og at de digitale tjenestene er bedre eller at de har en større nytteverdi enn de gamle. Dette viser igjen til det utvidede literacybegrepet hvor Coiro et al. (2008) viste at det ikke er mulig å beherske alle sider ved Internett da det er et mangfoldig og stort område hvor de situasjonelle kontekstene er med på å avgjøre hva man behersker og ikke (jf. kapittel 2.2). I Øyvind Nøhrs (2006) forskningsrapport kom det fram at eldre oppga at de gjerne ville gjøre ting slik de alltid har gjort det, og derfor ikke hadde noe ønske om å ta i bruk datamaskiner eller Internett. Det kan være en av grunnene til at enkelte av informantene fortsatt mottar papirutskrifter, selv om det finnes digitale løsninger, altså at de fortsatt ønsker å ha kontroll over økonomien på samme måte som de alltid har gjort det.

Selv om nettbanktjenestene gir en økt oversikt, viser informantenes ytringer at de opplever en større kontroll ved å ha kontooversikten fysisk på papir foran seg. Birgits ytringer viser at det hun før opplevde som et behov og en nødvendighet, det å sette papirene inn i perm for å

ha oversikt, ikke lenger er et behov. Det kan forstås som en av nettbanktjenestenes relative fordeler (jf. Rogers 2003), hvor nettbanktjenestene tar over for et eksisterende produkt. Behovet for papir er ikke like viktig når nettbanktjenesten kan tilby det samme på en enklere måte. Det er enklere å ha 'papirene' digitalt enn å sette inn i perm, altså opplever Birgit denne nettbanktjenesten som mindre kompleks enn metoden hun tidligere benyttet. Det ser også ut til at informantene opplever at nettbanken har fjernet behovet for å gå til banken. Informantene utfører de fleste tjenestene selv, og det er dermed ikke behov for en filial på samme måte som tidligere. Likevel viser ytringene at informantene har behov for en filial for å veksle valuta og for å få informasjon. Det er kun Birgit som har en ren nettbank, og det kan være en trygghetsfaktor for de andre informantene å vite at muligheten til fysisk å oppsøke banken er til stedet.

## 6.7 Informantenes refleksjoner

I kapittel 2.3 ble det gjort rede for ulike syn på eldre som ikke bruker IKT. Ofte blir eldre sett på som 'teknofobe', men Øyvind Nøhr (2006) viste til at mange eldre selv hadde valgt å ikke være digitale brukere. Rogers' idealtyper (jf. kapittel 3.1.1) viser til hvilke typiske trekk de ulike brukertyper har, basert på hvor raske de er til å ta i bruk nye innovasjoner. Når det gjelder eldre, og en typisk oppfatning av gruppen som 'teknofobe', kan det se ut som idealtypen 'etternøler' kan favne om de eldre aldersgruppene, ettersom denne gruppen karakteriseres ved at de tar sent i bruk nye innovasjoner og at de ofte har tradisjonelle verdier. I tillegg er det ofte etternølerne som avbryter bruken av en innovasjon med begrunnelser som at det var "for sent", eller at innovasjonen ikke dekket deres behov. Dette samsvarer også med forskningen til Dickinson & Hill (2007), Nøhr (2007) og Regec (2007), hvor opplevelsen av at det var for sent ble trukket fram blant eldre som en begrunnelse for at man ikke brukte digital teknologi. Som vist i de foregående delkapitlene har informantene en positiv holdning til nettbanktjenestene. De opplever i stor grad at nettbanktjenestene er nyttige, sikre og at de har en større frihet og oversikt enn tidligere. Hvis nettbanken er så enkel, hvorfor bruker ikke flere eldre den? I intervjuene kom flere av informantene inn på gruppen av eldre som ikke bruker nettbank eller datamaskiner.

Maria mener at det må være vanskelig å ikke kunne følge med i den digitale utviklingen. Hun mener at prisen på for eksempel det å ringe opplysningstjenester er fryktelig høy, men at mange eldre ikke har noe alternativ, siden de ikke får telefonkatalogen levert på døren



lenger. Hun beskriver eldre som ikke bruker Internett som en gruppe som holdes delvis utenfor samfunnet.

Det er klart at hvis du ikke er på nettet og følger med, så er du satt litt på sidelinjen. Det er sikkert og visst. (Maria)

Det irriterer meg noe så grådig, at det er jo aviser og fjernsyn, NRK framfor alt, de er så brutale. De sender et program og så sier de ”Vil du vite mer om dette, *dott dott sånn og sånn*,” og da vet jeg at det er helt kjørt, altså. (Harald)

Flere av informantene har lignende ytringer som Harald når det gjelder NRKs henvisninger til Internett i blant annet Dagsrevyen. Informantene mener det skapes et skille mellom de som har tilgang til nettnyheterne og de som ikke har det. Harald har de sterkeste ytringen når det gjelder hvordan eldre som ikke bruker data og Internett blir behandlet. Han mener samfunnet stenger ikke-brukerne ute, og at de ikke får mulighet til å delta på lik linje med de som behersker teknologien. Øyvind Nøhr (2006) presiserer at det vil være behov for to eksisterende systemer, hvor de som av ulike grunner ikke bruker IKT ikke skal oppleve at de holdes utenfor. Haralds ytringer viser at han opplever at de ikke-digitale blir holdt utenfor. Der Øyvind Nøhr trekker inn at det er en del eldre som bevisst har valgt å ikke bruke datamaskiner og Internett, viser Haralds ytringer at han opplever at ikke-brukerne er holdt utenfor uavhengig av grunnen til ikke-bruken. Tendensen i samfunnet er at de manuelle, eller ikke-digitale, tjenestene som tilbys ofte er dyrere enn de digitale, slik at det straffes økonomisk å ikke være digital. Ivar Frønes (2001) viste til at de digitale skillene ofte sammenfaller med marginaliseringen ellers i samfunnet, og de ikke-digitale som rammes av høyere gebyrer ofte er mennesker med svakere økonomi. Maria oppga at hun sluttet å bruke brevgiro og begynte med nettbank da banken skulle ha et gebyr på syv kroner per brevgiro, mens det var gratis å betale regninger gjennom nettbanksystemet. Eldbjørgs oppfatning av ikke-brukerne sammenfaller med Nøhrs (2006) om at det er et valg å ikke ta i bruk IKT, men hun trekker også inn at for noen er det ”for sent.”

Så sånn blir enkelte eldre nå helt utenfor samfunnet på en måte. Det har de på en måte valgt selv, eller de har kommet for seint inn. Enkelte har kommet for sent inn. Men hvis du er 70 år så kan du lære deg veldig mye. Jeg synes det. (Eldbjørg)

Birgit har forståelse for at personer som har hatt et langt yrkesliv innenfor et praktisk yrke, for eksempel bønder, kan oppleve det som vanskelig å ta i bruk digital teknologi. Hun mener

slike grupper kan føle at terskelen for å ta i bruk digitale tjenester og datamaskin er høyere enn det den kanskje er for de eldre som har fulgt den digitale utviklingen fra skrivemaskin til datamaskin i sin yrkesaktive karriere. Denne ytringen viser at hun har en oppfatning om at de sosioøkonomiske faktorene, som ble gjort rede for i kapittel 3.2.4, er avgjørende for bruken av datamaskiner blant eldre. Av de fem informantene i denne studien har fire utdannelse på høgskole- eller universitetsnivå, og har brukt datamaskin og nettbank gjennom flere år. Rogers (2003) viste til at 'innovatører' og 'tidlige adoptører' oftere har høyere utdannelse enn det vi finner hos 'etternølerne'. Informantene oppgir også at de i stor grad har møtt datamaskiner og Internett gjennom yrkene sine, og at det har gjort at de har vært med på den digitale utviklingen de siste tiårene. Det kan tenkes at eldre som ikke har deltatt i arbeidslivet på lik linje med informantene i denne studien vil ha et annet forhold til og andre forutsetninger for å beherske datamaskiner og digitale tjenester.

Solveig har ingen ytringer som sier noe om hennes syn på ikke-brukere. Det kan ha en sammenheng med at hun ikke ser på seg selv som digitalt kompetent fordi hun ikke behersker enkel internettbruk og e-post. Hun sier blant annet at hun må bli mer trygg på Internett før hun skaffer seg tilgang hjemme. Hun er den informanten som ytrer størst usikkerhet rundt sin egen digitale kompetanse og bruk. Med utgangspunkt i Rogers' idealtyper er nok Solveig den som har flest likhetstrekk med etternølerne av informantene. Hun har startet en lang adopsjonsprosess når det gjelder å ta i bruk Internett, og er fortsatt i de første fasene hvor hun søker kunnskap og påvirkning. Som nevnt er idealtypene til Rogers noe svart-hvitt i sin framstilling. I tillegg definerer Rogers 'innovasjon' som noe som er nytt for den enkelte bruker. Solveig ser på Internett og e-post som noe nytt og det kan forklare hvorfor hun er på et annet sted i adopsjonsprosessen enn de andre informantene. Hun har valgt å ta i bruk de digitale tjenestene hun opplever et nyttebehov ved i første omgang. At Solveig er i denne fasen, kan også være en av grunnene til at hun ikke snakker så mye om ikke-brukerne, delvis fordi hun er en ikke-bruker selv når det gjelder Internett og e-post, og delvis fordi hun ikke opplever det som problematisk. Det kan også hende at de som er aktive brukere av digitale tjenester, Internett og datamaskiner i det daglige ser større utfordringer for ikke-brukerne, enn ikke-brukerne selv.

---

## 6.8 Oppsummering og drøfting

I denne avsluttende drøftingen vil jeg gå tilbake til problemstillingen som ble presentert i kapittel 1.

Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

Følgende forskningsspørsmål ble stilt for å besvare og avgrense problemstillingen ytterligere:

- Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?
- Hvordan oppleves brukervennligheten og designet av de eldre brukerne?
- Hvordan opplever de eldre at tjenestene er lagt til rette for seg?

Selve opplevelsen hver enkelt informant har av nettbanktjenestene er gjort rede for på to måter. Jeg har gjort en deskriptiv presentasjon av hver enkelt informant gjennom de digitale portrettene i kapittel 5. Den deskriptive framstillingen viser både informantenes digitale kompetanse og informantenes opplevelse av nettbanktjenestene gjennom det han eller hun forteller. I dette kapittelet har jeg gått nærmere inn på enkeltpersonens ytringer knyttet til de ulike kategoriene, og har også knyttet ytringer om selve skjermteksten de møter i nettbanken til en enkel sjangeranalyse med utgangspunkt i Askehave & Nielsens utvidede sjangermodell for digitale sjangre (2005).

Informantene er fem ulike personer, med ulik bakgrunn, yrkeserfaring og forskjellig digital kompetanse. Det eneste som binder dem sammen er at de er over 67 år, og derfor omtales som eldre i denne studien. Deres opplevelser av nettbanktjenestene er ulike. Som vist i analysen i dette kapittelet, finnes det likevel en del fellestrekk ved hvordan informantene bruker nettbanktjenestene. Selv om Solveig går i banken for å utføre nettbanktjenestene på bankens datamaskiner, opplever hun den samme friheten som Eldbjørg ved at de begge slipper å stå i kø for å få utført banktjenester.

Informantene viser at de har ulik kompetanse og at de alle har ønske om å bli bedre på ulike felt. Men når det kommer til selve nettbanktjenesten, virker det som alle føler at de mestrer tjenestene. Tjenestene omtales som enkle, noe som kan tolkes som at det ikke kreves så mye av brukerne. At informantene samtidig opplevde det å lære tjenestene som ikke så vanskelig,

kan støtte forestillingen om at man ikke må ha så høy kompetanse for å bruke tjenestene. Informantene mener nettbanktjenestene er enkle og at de ikke trenger å kunne noe spesielt for å bruke dem. Flere av informantene uttalte at så lenge de vet hvor de skal trykke, så går det bra. Kanskje opplever ikke informantene at de trenger å ha noen spesifikke kunnskaper for å bruke nettbank, fordi de allerede behersker å bruke nettsider generelt? Dette gjelder ikke Solveig, som ønsker å lære seg å bruke Internett og e-post, så denne slutningen er ikke gjeldende for alle informantene, men heller ikke Solveig beskriver nettbanktjenestene som vanskelige. De fleste av informantene har brukt datamaskiner i yrkeslivet, noe som gjør at de har videreført bruken over til privatlivet. Bildet som informantene skaper av eldre nettbankbrukere og deres behov for kompetanse kan derfor diskuteres ytterligere. Det kan være at informanter med mer ulik bakgrunn enn de som er brukt i denne studien ville gitt et annet bilde av hvilken kompetanse som kreves for å bruke nettbanktjenestene. Det viser blant annet Eldbjørgs ytringer om hvordan hun lærer opp andre eldre i databruk, hvor hun må lære bort helt grunnleggende ferdigheter som for eksempel det å manøvrere musepekeren. Som nevnt i kapittel 2.2 dreier digital kompetanse seg om mer enn å bare beherske det tekniske. Det handler også om å bruke verktøyet kritisk og kreativt. Informantene i denne studien behersker det tekniske, noe som gjør at de kan konsentrere seg om bruken av nettbanktjenestene. Det kunne vært interessant å se mer på hvordan eldre som både må lære seg det tekniske og bruken av tjenestene opplever nettbanktjenestene i forhold til informantene i denne studien.

Informantene opplever i stor grad at nettbanksidene er brukervennlige, og designet er ikke noe de har tenkt særlig over. I sjangeranalysen kom det fram at noen så på animasjoner som forstyrrende elementer. Men bruk av animasjoner for å vekke leserens oppmerksomhet er et typisk trekk ved websider, ifølge Askehave & Nielsen (2005). Når det kommer til om informanten mener at nettbanktjenestene er tilpasset seg som bruker, er det lite som tyder på at informantene ser på seg selv som tilhørende en bestemt brukergruppe. De oppgir ingen spesielle behov knyttet til alderen som gjør seg gjeldende når de bruker nettbanktjenestene. I og med at nettbanktjenestene brukes av en stor og sammensatt brukergruppe er oppfatningen av designet at det er gjort mest mulig brukervennlig og allment. Informantene opplever ikke at de har andre behov enn yngre brukere når det kommer til utformingen av tjenestene. Informantene i denne studien tilhører som nevnt 'den tredje alder' (Romøren 2001), og er oppegående eldre som er selvhjulpne i hverdagen. Informantene har få problemer med nettbanktjenestene. De klarer seg i stor grad selv, de har ikke lenger behov for å oppsøke

banken og flere sier at de har bedre oversikt over egen økonomi enn tidligere. Det kan dermed se ut som de eldre opplever at nettbanktjenestene er lagt til rette for seg, både når det gjelder designet og det å få dekket banktjenestebehovet. På spørsmål om hvordan de ser for seg framtiden som nettbankbrukere, mener de fleste at det er mye som kan løses med briller, større skriftstørrelse eller med større skjerm. Eldbjørg og Solveig tenker at de vil overlate ansvaret for nettbanktjenestene til barna når de ikke lenger klarer det selv. Tanken om en 'fjerde alder' (Romøren 2001), den egentlige alderdommen hvor man opplever kroppslig svekkelse og blir avhengig av hjelp, blir ikke nevnt ytterligere av informantene.

Ut fra informantenes bakgrunn som nettbankbrukere, sett i forhold til når nettbanktjenestene ble lansert, har de fleste vært tidlig ute med å ta i bruk den nye teknologien. Birgit oppgir som nevnt at hun tok i bruk nettbanktjenestene nesten med en gang de ble lansert og har vist seg å være endringsvillig og ikke redd for å prøve ut nye tjenester. Dette viser hun gjennom at hun blant annet har byttet banker for å få de tjenestene hun har behov for. Hun kan som tidligere nevnt på mange måter passe inn i Rogers' beskrivelse av en "innovatør". Rogers' idealtyper (jf. kapittel 3.2.2) viste også til at de "tidlige adoptørene" ofte var forbilder for de andre idealtypene, ved at de var personer man kan søke informasjon og råd hos. Når de "tidlige adoptørene" tar i bruk en ny innovasjon, er innovasjonen "godkjent". Spesielt Eldbjørg, gjennom sitt engasjement i dataklubben, passer godt inn i Rogers' beskrivelse av en "tidlig adoptør". Hun er en ressursperson for andre eldre gjennom sitt engasjement i dataklubben på eldresenteret, og hun er samtidig en person andre som er nysgjerrige på nettbanktjenester søker råd og informasjon hos. De andre informantene har ikke like tydelige trekk når det gjelder råd og informasjon, men de har kjennetegn fra Rogers' idealtipe "tidlig majoritet", som kjennetegnes som den gruppen som sørger for at innovasjonen får fotfeste "blant folk flest."

Solveig skiller seg mest ut fra de andre informantene, ved at hun har brukt nettbanktjenestene kortest, samtidig som hun ikke er en like sikker internettbruker som de andre oppgir at de er. Som nevnt tidligere har hun trekk som passer inn i kategorien "etternøler", kanskje mest i forhold til internettbruk generelt. Når det gjelder nettbankbruk vil det være mest riktig å plassere henne i gruppen "sen majoritet". Det kan begrunnes med at hun har hatt en skeptisk holdning til nettbank og avvendt bruken til hun var sikker på at det var noe hun hadde behov for og kunne mestre. Hun viser også at hun er villig til å endre vaner (jf. kontoutskrift på papir). Den store utfordringen for bankene i tiden framover vil være å få de resterende kundene som ikke bruker nettbank til å ta i bruk tjenestene. Rogers'

idealtyper sier noe om hvordan ”tidlige adoptører” spiller en viktig rolle for å få andre til å ta i bruk innovasjonen. Informantenes opplevelser av nettbanktjenestene viser at de ikke vil tilbake til tiden hvor de brukte sjekkhefte, brevgiro eller gikk i banken. Med nettbanktjenestene kan de eldre være selvstendige og utføre sine tjenester selv om de kanskje ikke er like fysisk mobile som tidligere.

Hvis bankene ønsker å nå ut til eldre som ikke allerede er nettbankbrukere, vil det være smart å gå veien om eldre som allerede er brukere av tjenestene. De vil være de beste ambassadørene for å vise at eldre kan lære seg og dra nytte av nettbanktjenester. I tillegg bør bankene fokusere på den opplevde nytteverdien og sikkerheten ved tjenestene for å vise at tjenestene dekker et faktisk behov og er trygge også for eldre brukere som kanskje ikke selv opplever at de er digitalt kompetente.

Gjennom denne studien viser informantene at eldre nettbankbrukere ikke skiller seg nevneverdig fra andre gruppers bruk, men de har en annen tilnærming til det digitale. De har med seg en historisk og faglig tyngde inn i avgjørelsen om bruk eller ikke-bruk av nettbank. Bildet som skapes av eldre som en ikke-digital gruppe hos Ivar Frønes (2001) er snart ti år gammelt og bør nyanseres. Både Øyvind Nøhr (2006) og ”Nettbankundersøkelsen 2010” viser at eldre i stor grad er digitalt deltakende i dag, men at de fortsatt henger noe etter de andre aldersgruppene. Å legge all vekt på alderen kan bli noe forenklet. Det er mange faktorer som spiller inn, både utdanning og økonomi kan være avgjørende, men det kan også være et bevisst valg fra den enkelte om å ikke bruke datamaskiner og Internett.

Informantene ytrer alle et ønske om å øke sin digitale kompetanse. De ønsker å beherske programmer og tjenester som kan ses i sammenheng med interesseområdene de har. Flere ønsker å bli flinkere til å behandle bilder og bruke bildene de har tatt på nye måter, som for eksempel til å lage julekort. Solveig ønsker å lære seg Internett og e-post, Eldbjørg vil sette seg inn i slektsforskningsprogrammer. Selv om de er nettbankbrukere er de ikke utlærte databrukere, og flere vil ikke kalle seg selv digitalt kompetent. Men de sier at de kan akkurat det de trenger for å dekke behovene de har. Læring i seg selv kan også være et mål for informantene, og ved å lære nye ting holder de seg aktive og det forhindrer at de får en passiv hverdag. Nytteverdien, men også gleden ved teknologien, ser ut til å være motivasjon for å ta i bruk ny programvare og nye tjenester på datamaskinen. Forskning på såkalt ’active ageing’ som forstås som en alderdom hvor man fortsatt er aktiv, ikke bare fysisk, men også deltakende i samfunnet og holder seg oppdatert, viser at motivasjon er en avgjørende faktor

---

for å få eldre til å lære ny teknologi (Ala-Mutka et al. 2008). Det bør også fokuseres på teknologien og gleden ved å beherske datamaskiner og Internett som eldre kan oppleve. Når de er trygge på verktøyet og kan bruke datamaskiner til tjenester som de opplever har en nytte for dem, kan de i større grad til skrittet over til tjenester som er mer knyttet til underholdning. Forskningsrapporten til Telenor (Halvorsrud et al. 2007) viser at eldre er den gruppen som i størst grad benytter seg av tjenester som de har behov for, som nettbanktjenester, bestille billetter og lignende. Der hvor unge bruker datamaskiner og Internett som sosiale og lekende verktøy, er bruken hos eldre knyttet opp til nytteverdien ved tjenestene. Birgit var den eneste av informantene som nevnte sosiale medier som Facebook og Twitter i intervjuet, men ville ikke selv ta i bruk tjenestene fordi hun opplevde dette som noe hun ikke hadde tid til. Det kan forstås som at hun ikke bruker Internett og datamaskin som fritidsaktivitet, men som et arbeidsverktøy.

De digitale portrettene (jf. kapittel 5) viser et bredt spekter av bruk, kompetanse og refleksjoner knyttet til det å være eldre og digital bruker av nettbanktjenestene. Det oppleves som viktig å ha gitt plass til de eldres livsverden gjennom denne oppgaven. Studien er som nevnt tidligere gjort ut fra humanistiske perspektiver. Der hvor samfunnsvitenskapelig forskning på feltet gjerne er større kvalitative prosjekter som er opptatt av å måle og registrere, er en humanistisk tilnærming i større grad opptatt av å tolke og forstå menneskers tanker og opplevelser. Opplevelsene og historiene til informantene viser at deres bruk av nettbanktjenestene ikke skiller seg nevneverdig fra min egen bruk. Informantene viser at de behersker nettbanktjenestene, og de benytter seg av de tjenestene som de opplever som nyttige ut fra sine behov. I tillegg har de få utfordringer knyttet til bruken av tjenestene. Det at de er eldre spiller i liten grad inn på bruken av tjenestene, og denne oppgaven kan derfor være med på å vise et nyansert bilde av dagens eldre.

## 7. Avslutning og veien videre

Som nevnt i innledningen er teknologien i stadig utvikling, og det gjelder å følge med for å holde seg oppdatert. Denne masteroppgaven er skrevet 15 år etter at nettbanken ble lansert i Norge, og i vurderingen av resultatene fra Nettbankundersøkelsen 2010 stiller analytikerne spørsmålet: ”Har nettbankbruken nådd sin topp?” Økningen i antall nettbankbrukere har stagnert de siste årene og analytikerne lurer på om det er mulig å få enda flere til å ta i bruk tjenestene de neste årene. Informantene som er eldre i dag, har en annen bakgrunn og erfaring med datamaskiner og Internett enn de som vil være eldre om 15 år. Når man forsker på et felt i stadig endring, kan det hende at det som oppleves som nytt og utfordrende i dag, allerede om et par år kan regnes som gammelt og utdatert.

Analysen som er utført i denne analysen er basert på intervju med fem eldre nettbankbrukere. Det er ikke sikkert at mine funn sier så mye mer enn hvordan nettbanktjenestene oppleves for akkurat de fem eldre som er intervjuet. Mine funn støtter og viderefører annen forskning, både når det gjelder eldre og deres bruk av Internett, men også når det gjelder aksepteringsfaktorer ved nettbankbruk. Likevel sitter jeg igjen med flere spørsmål som kan danne grunnlaget for videre forskning.

De fem informantene i denne studien tilhører som nevnt aldersgruppen SSB (Ugreninov 2005) omtaler som ”yngre eldre”. Et nyttig bidrag til forskningsfeltet kan være å se hvordan ”eldre eldre” opplever nettbanktjenestene. Som nevnt tidligere har informantene i denne studien et høyt utdanningsnivå og relativt lik yrkeserfaring. En større og mer variert informantgruppe kunne kanskje kastet lys over andre opplevelser ved nettbanktjenestene enn det som er kommet fram i denne studien. Når det gjelder nettbank som digital sjanger er det behov for en grundigere og mer konkret analyse enn den som er gjort i denne sammenheng. Nettbanktjenestene har flere sjangertypiske trekk ved seg, som gjennom en nærmere analyse kan være med på å definere nettbank som sjanger. Videre dukker det opp nye digitale sjangre i takt med den digitale utviklingen, og det vil være spennende å se nærmere på både remedieringsperspektiv og nye sjangertyper for å forstå hvordan, med hvem og på hvilken måte vi bruker Internett til å kommunisere og utføre tjenester. Hvilke konsekvenser får det for utforming og språkvalg ved tjenestene og hvilken kompetanse kreves av brukerne når alt fra fastlegebytte, sykehusvalg og søknad om barnehageplass skjer digitalt?



I dette prosjektet har jeg sett på de eldre som har tatt i bruk nettbanktjenestene og deres opplevelser av dette. For å få en enda dypere forståelse av hvordan eldre har det i en digital hverdag er det flere mulige tilnærminger. Hvordan bruker eldre sosiale medier som Facebook og Twitter, hvor den opplevde nytteverdien ikke er like tydelig som hos nettbanktjenestene? Hvorfor velger noen eldre å ikke bruke digital teknologi? Det kan også være interessant å se på hvordan nye, eldre nettbankbrukere opplever overgangen fra manuelle tjenester til digitale, da dette ikke kom tydelig fram i denne oppgaven fordi informantene allerede var erfarne nettbankbrukere.

## Litteraturliste

Adler, R. (2006). Older Americans, Broadband and the Future of the Net. Lastet ned fra <http://www.seniornet.org/research/SeniorNet NNPaper060606.pdf>.

Ala-Mutka, K., Malanowski, N., Punie, Y., & Cabrera, M. (2008). Active ageing and the potential of ict for learning. JRC Scientific and Technical Reports. Lastet ned fra <http://www.jrc.ec.europa.eu>

Ala-Mutka, K., & Punie, Y. (2007). Ageing societies, learning and ICT. eLearning Papers, 6. Lastet ned fra <http://www.elearningpapers.eu/index.php?page=home&vol=6>

Askehave, I., & Nielsen, A. E. (2005, ). Digitale genres: A challenge to traditional genre teori. *Information Technology & People*, 18(2), 120-141. Lastet ned fra <http://www.emeraldinsight.com/0959-3845.htm>

Barton, D. (2007). *Literacy - an introduction to the ecology of written language*. Malden: Blackwell Publishing.

Barton D., & Hamilton, M. (2000). Literacy practices. I D. Barton et al. (Red.): *Situated literacies. Reading and writing in context*. London: Routledge.

Berge, K. L., & Ledin, P. (2001). Perspektiv på genre. *Rethorica Scandinavica*, (18), 4-16.

Brandtzæga, P. B., Heima, J., & Karahasanovic, A. (2011). Understanding the new digital divide—a typology of internet users in Europe. *International Journal of Human-Computer Studies*, 69, 123-138. Lastet ned fra <http://www.sciencedirect.com>

Brandtzæg, P. B., & Lüders, M. (2008). Eborger2.0 : Den alminnelige borger som leveradør av offentlig informasjon? Lastet ned fra <http://www.sintef.no/Informasjons--og-kommunikasjonsteknologi-IKT/Nettbaserte-systemer-og-tjenester/Prosjekter/eBorger-20---Den-alminnelige-borger-som-leverandor-av-offentlig-informasjon/>

Chandio, F. H. (s.a). Evaluating user acceptance of online banking information systems: An emperical case of Pakistan. Lastet ned fra:

<http://www.brunel.ac.uk/329/BBS%20documents/PhD%20Doctoral%20Symposium%2008/Fidochandiopaper18.pdf>

Coiro, Julie, Knobel, Michele, Lankshear, Colin, and Leu, Donald J. (2008) Central issues in new literacies and new literacies research. I: *Handbook of Research on New Literacies*. Lawrence Erlbaum Associates, Taylor & Francis Group, New York, USA, pp. 1-21.

Dalland, O. (2000). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal.

Davis, F. D. (1993, Mars). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceprions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487. Lastet ned fra <http://www.sciencedirect.com>

Dickinson, A., & Hill, R. L. (2007, ). Keeping in touch: Talking to older people about computers and communication. *Educational Gerontology*, (33), 613-630.

Dutton, W. H., Rogers, E. M., & Jun, S.- (1987, April). Diffusion and social impacts of personal computers. *Communication Research*, 14(2), 219-250. Lastet ned fra <http://crx.sagepub.com/content/14/2/219>

Dutton, W. H., Sweet, P. L., & Rogers, E. M. (1989, ). Sosioeconomic status and early diffusion of personal computing in the united states. *Social Science Computer Review*, 7(3), 259-271. Lastet ned fra <http://ssc.sagepub.com/content/7/3/259>

Finnemann, N. O. (1999 ). Hypertext and the representational capacities of the binary alphabet. Lastet ned fra: <http://www.hum.au.dk/ekulturf/pages/publications/nof/hypertext.htm>

Fornyings-, administrasjons-, & kyrkjedepartementet. (2006). Eit informasjonssamfunn for alle. Lastet ned fra <http://www.regjeringen.no/nn/dep/fad/dokument/proposisjonar-og-meldingar/stortingsmeldingar/20062007/stmeld-nr-17-2006-2007-.html?id=441497>

Frønes, I. (2002). *Digitale skiller: utfordringer og strategier*. Bergen: Fagbokforlaget.

Geertz, C. (1973). Thick description: Toward an interpretive theory of culture. *The interpretation of cultures: Selected essays* (pp. 3-30). New York: Basic Books.

Gentikow, B. (2005). *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode*. Kristiansand S.: IJ Forlag.

Halvorsrud, R., Natvig, J. E., & Kvale, K. (2007). Eldre og IKT - status 2006. R&I Research Report Telenor, 3(2007).

Johannessen, A., Tufte, P., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt Forlag.

Johansen, H. E., Håkonsen, A., & Vedel, E. (2010). Rapport fra nettbankundersøkelsen 2010: Nettbankbruken på topp? Vedlegg til rundskriv fra Finansnæringens Fellesorganisasjon, 23. (Upublisert)

Johansen, Ø. K. (2006). *Fra tempel til nettbank: Banknæringens opprinnelse og utvikling*. Oslo: DnB NOR.

Kuttan, A., & Peters, L. (2003). *From digital divide to digital opportunity*. Lanham, Md.: Scarecrow Education.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal.

Lam, J. Y., & Lee, M. K. O. (2006, ). Digital inclusiveness – longitudinal study of Internet adoption by older adults. *Journal of Management Information Systems*, 22(4), 177-206.

Lai, V. S., & Li, H. (2005, ). Technology acceptance model for internet banking: An in. variance analysis. *Information & Management*, 42(2), 373-386. Lastet ned fra <http://www.sciencedirect.com>

Miller, C. (2001). Genre som sosial handling. *Rethorica Scandinavica*, (18), 19-35

Moderniseringsdepartementet (2005). e-Norge 2009: Det digitale spranget. Lastet ned fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/tema/ikt-politikk/enorge-2009.html?id=439499>

Myklebust, J. (2002, ). Utveljing og generalisering i kasusstudiar. *Norsk Pedagogisk Tidsskrift*, (5). Lastet ned fra <http://www.idunn.no>

Norris, P. (2001). *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.

Nøhr, Ø. N. (2006). *De kompetente eldre. aldring og digital kompetanse - konflikt eller lykke?* Lillehammer: Storkopi HiL

Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004, ). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 224-235. Lastet ned fra <http://www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm>

Regec, M. (2007). Opening information technology to senior populations. Lastet ned fra: [http://www.elill.net/pdf/bratislava\\_opening\\_information\\_technology\\_to\\_senior\\_population.pdf](http://www.elill.net/pdf/bratislava_opening_information_technology_to_senior_population.pdf)

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. [Kindleversjon for iPad] Lastet ned fra <http://www.amazon.com>

Solem, P. E., & Hansen, T. (2005). Økt bruk av IKT - gjør det en forskjell for morgendagens eldreomsorg? Morgendagens eldre. En sammenligning av verdier, holdninger og atferd blant dagens middelaldrende og eldre. (pp. 155-160). NOVA Rapport.

Sørensen, F. (2009). *Internett for alle*. Oslo: Bookworld.

Thomas, S. (2009, Januar 15). Transliteracy lecture. Lastet ned fra Sue Thomas' blogg: <http://travelsinvirtuality.typepad.com/suethomas/page/3/>

Ugreninov, E. (2005) Demografisk utvikling. I Ugreninov, E. (red): Seniorer i Norge, Statistiske analyser nr. 72, 2005, Statistisk sentralbyrå

Van Leeuwen, T. (2005). *Introducing social semiotics*. London: Routledge.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003, September). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Vaage, O. F. (2011). Norsk mediebarometer 2010. Statistiske Analyser. Lastet ned fra <http://www.ssb.no/medie/sa121/oversikt.html>

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Willig, C. (2008). Case studies. *Introducing qualitative research in psychology* (pp. 74-83). Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education. Lastet ned fra <http://site.ebrary.com/lib/hedmark/Doc?id=10246330&ppg=88p>

---

Zahid, N., Mujtaba, A., & Riaz, A. (2010, ). Consumer acceptance of online banking. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (27), 44-52.

Østerud, S., & Skogseth, E. G. (2008). Å være på nett. *Å være på nett. Kommunikasjon, identitets- og kompetanseutvikling med digitale medier* (pp. 13-38). Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

## Vedlegg 1 – Informasjonsskriv til informanter

Trine Sømø Solberg

E-post: trine@soemosolberg.net

Tlf.: 950 54 410

### ORIENTERING OM FORSKNINGSPROSJEKT

Jeg er masterstudent i ”Språk, kultur og digital kommunikasjon” ved Høgskolen i Hedmark. I den forbindelse skriver jeg en masteroppgave om eldre og bruk av nettbanktjenester. Jeg vil her informere om hva dette prosjektet går ut på.

Prosjektet dreier seg om eldre brukere og deres opplevelser av nettbanktjenestene. I forbindelse med prosjektet ønsker jeg å intervjuere eldre om deres opplevelser av nettbanktjenestene og deres digitale ferdigheter. Opplysningene du kommer med, vil bli anonymisert. Det er helt frivillig å delta, og det vil ikke ha noen som helst konsekvens for deg hvis du ikke er med. Du kan også når som helst i løpet av perioden trekke deg fra prosjektet, og da vil all informasjon om deg slettes. Jeg vil bruke båndopptaker og ta opp intervjuene mens vi snakker sammen. Intervjuene vil bli gjennomført i løpet av desember eller januar, og har et omfang på ca. en time. Vi blir sammen enige om tid og sted.

Som forsker er jeg pålagt taushetsplikt, og ikke i noen sammenheng kommer jeg til å nevne navn eller annen identifiserbar informasjon om deltakerne i prosjektet. Etter at prosjektet er avsluttet i juni 2011, vil alle dataene fra intervjuet bli slettet. Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.

Dersom du har noen spørsmål angående prosjektet eller intervjuene, ta kontakt med meg på e-post eller telefon. På neste side er en skriftlig samtykkeerklæring som jeg ber deg skrive under på og ta med på intervjuet, hvis du ønsker å delta i prosjektet.

Med hilsen

Trine Sømø Solberg

**Skriftlig samtykke**

Jeg har mottatt skriftlig informasjon om prosjektet ”Eldre og nettbanktjenester”, og er villig til å delta i studien.

---

Sted og dato

Navn

## Vedlegg 2 – Godkjenning fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagre gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Lars Anders Kulbrandstad  
Avdeling for lærerutdanning og naturvitenskap  
Høgskolen i Hedmark  
Postboks 400  
2418 ELVERUM

Vår dato: 15.11.2010

Vår ref: 25404 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:

### KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 29.10.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

25404	<i>Eldre brukere og nettbanktjenester</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Hedmark, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Lars Anders Kulbrandstad</i>
Student	<i>Trine Somo Solberg</i>

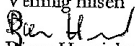
Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

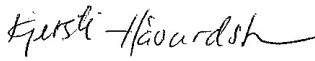
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i melde skjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.06.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen  
  
Bjørn Henriksen

  
Kjersti Håvardstun

Kontaktperson: Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53  
Vedlegg: Prosjektvurdering  
Kopi: Trine Somo Solberg, Fjellgata 55, 0566 OSLO

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. [nsd@uio.no](mailto:nsd@uio.no)  
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. [kyrr.svara@svt.ntnu.no](mailto:kyrr.svara@svt.ntnu.no)  
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. [nsdmaa@svt.uit.no](mailto:nsdmaa@svt.uit.no)



## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 25404

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan eldre klarer seg i en digital verden, med fokus på nettbank.

Dersom en bank sier seg villig til å rekruttere utvalget, forutsetter ombudet at det er banken som trekker utvalget og oppretter førstegangskontakten.

Ombudet finner informasjonsskrivet til utvalget tilfredsstillende.

Prosjektslutt er 30.06.2011. Datamaterialet anonymiseres ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Koblingsnøkkel og lydopptak slettes.

## Vedlegg 3 – Intervjuguide

### Intervjuguide

**Problemstilling:** Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

For å besvare problemstillingen har jeg laget noen forskningsspørsmål som kan være med på å belyse problemstillingen ytterligere:

- *Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?*

(Digital kompetanse, lese- og skrivekompetanse, nye lese måter, interaktivitet osv.)

- *Hvordan oppleves brukervennligheten og designet til tjenestene av de eldre brukerne?*  
(brukervennlighet, trygghet, lesbarhet, klikkbarhet osv.)

- *Hvordan er tjenestene lagt til rette for eldre brukere?*

(design, hypertekst, lesbarhet, informasjon, språkbruk/ordvalg, mulighet for hjelp osv.)

### Innledningsspørsmål om intervjupersonens bakgrunn

- Alder
- Utdannelse
- Yrkesbakgrunn
- Daglig virke
- Sivilstatus

### Forholdet til banken

- Er det du som er hovedansvaret for å bruke banktjenestene? (Betalere regninger, overføre osv.)
- Hvor lenge har du vært kunde i banken?
- Hva gjorde at du valgte denne banken?
- Hvilke banktjenester benytter du deg av og hvordan?  
(opp søker banken personlig, autogiro, telegiro, nettbank, e-faktura, kontofon, mobilbank...) Kan du legge inn regninger slik at de betales fast eller legger de inn fram i tid?
- Hvordan vil du beskrive ditt forhold til nettbanken?
- Hvilke nettbanktjenester bruker du? (betale regninger, sparing, ta opp lån, følge med på aksjer, sende mail til banken, opprette nye kontoer.) Er det noen tjenester du føler at du må fysisk reise til banken for å utføre?

### Digital kompetanse og nettbanktjenester

- Hva legger du i digitale ferdigheter?
- Hvordan vil du beskrive dine egne digitale ferdigheter?

- Hva må du kunne for å kunne bruke nettbanktjenestene? (Hva må du gjøre for å komme inn i nettbanken, innlogging?)
- Hvor er du når du bruker nettbanktjenestene? Kan du si noe om situasjonen rundt en typisk økt på nettbanken. (Når, hvor lang tid, i forbindelse med andre ting, faste dager osv. )
- Kan du fortelle om første gang du brukte Internett?
- Når begynte du å bruke Internett i forbindelse med banktjenester? Hvorfor?
- Kan du fortelle hvordan ditt første møte med nettbanktjenestene var?
- Hvem lærte deg å bruke nettbanken?
- Hvilken rolle har banken hatt i forhold til opplæringen av nettbanktjenestene for deg?
- Hvordan oppleves nettbanktjenestene for deg?
- Stoler du på at nettbanktjenestene er trygge? (“Like sikkert som banken”)
- Når du bruker nettbanktjenestene, gjør du dette alene eller er det noen andre sammen med deg? Hvem? (Hvis du ikke gjør det alene, hvorfor har du noen med deg?)
- Har du noen gang latt noen andre logge seg inn på din nettbank uten at du har vært til stede? Hvem og hvorfor?
- Har du opplevd at nettbanktjenestene ikke har fungert slik de skal? Hva gjorde du da?
- Hvis du opplever at noe ikke fungerer, hvem vil du be om hjelp?
- Opplever du at du kan nok for å bruke nettbanktjenestene?
- Er det noe du tenker du burde vært bedre til for å utnytte tjenestene til nettbanken i større grad?
- Opplever du at det er noen fysiske begrensninger som gir utfordringer i forhold til å bruke nettbanken?

## **Forholdet til banken etter bruk av nettbanktjenestene**

- Hvordan vil du si at nettbanktjenestene har forandret ditt forhold til banken? Evnt. ikke forandret?
- Opplever du at nettbanken har forandre noen vaner i hverdagen, i så fall hvordan? Opplever du at du har mer oversikt over økonomien i dag?
- Hvordan ville du stilt deg til å bytte bank, hvis du tenker på det å lære seg å bruke en ny nettbanktjeneste?
- Hvor viktig for deg er det at banken har en nettbanktjeneste du behersker?
- Hvordan kommuniserer banken med deg? Får du brev/kontoutskrift i banken eller får du det elektronisk?
- Hvor ofte oppsøker du bankens lokaler eller snakker med en kundesrådgiver i banken i dag i forhold til for ti år siden? Hva har (evnt.ikke) endret dette?

## **Design på nettbanktjenestene**

- Hvordan synes du nettbanktjenesten er utformet?
- Er det noe ved nettbankens utseende du skulle ønske var annerledes?
- Hvordan oppleves innloggingen til selve nettbanken?
- Hvordan opplever du skriftstørrelsen, fargebruk og bildebruk?
- Opplever du at det er forstyrrende elementer på bankens nettsider? Som for eksempel animasjoner, sterk fargebruk o.l.

- Føler du at nettbanktjenestene er lagt til rette for deg? På hvilken måte/hva kunne vært gjort annerledes?
- Når det gjelder din egen bruk av nettbanktjenestene, er det noe som oppleves som vanskelig eller utfordrende? Hva vil gjøre det enklere?

## **Avslutning**

- Hva vil du si har vært hovedemnet for intervjuet?
- Hvordan synes du det var å bli intervjuet?
- Er det noe du ønsker å utdype eller si noe mer om?